

産業厚生常任委員会資料

令和5年9月5日

産業振興部

商工観光課

目 次

○令和4年度指定管理者導入施設のモニタリング（業務の履行状況）について

実施施設一覧

■加東市産地形成等促進施設・道の駅とうじょう	1 ～ 6
■加東市内水面関連知識普及教育施設 （加東市アクア東条）	7 ～ 10
■加東市やしろ鴨川の郷	11 ～ 16
■加東市滝野産業展示館 （滝野にぎわいプラザ）	17 ～ 20
■加東市滝野交流保養館 （滝野温泉ぼかぼ）	21 ～ 26
■加東アート館	27 ～ 32

令和4年度指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市産地形成等促進施設・道の駅とうじょう

サービスの質に関するチェックシート（チェックシート②）

②実地確認による評価（※四半期毎のモニタリング時などに確認）

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等	
運營業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	農産物の仕入れ量を増やす等、意見・要望を適宜反映させている。	
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	新規仕入先の開拓や山田錦を原料とした酒類の販売強化に取り組んだ。	
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	コンビニでは利益率の高い新商品をより多く陳列し、既存顧客を飽きさせない工夫をした。	
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	ホームページや店頭掲示を適宜更新し、利用促進への取組を行った。	
	○	開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	旅行会社・バス会社等に、駐車場の事前予約を実施している。	
	○	市民参加・市民協働への取り組み	○	地元生産者の農産物を直売し、地域活性化に貢献している。	
	○	地域・関係機関等との連携	○	全国旅行支援やABCチャンピオンシップへの出店など各事業に参画した。	
	○	苦情や緊急事態発生時の対応	○	対応マニュアル作成済み。	
○	人材育成	○	職員会の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	駅長会主催の各種セミナーに参加する等適宜実施している。
維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	トイレ修繕等、必要に応じ迅速に保守が行われている。	
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。	
		快適に利用できる環境となっているか	○	適切に管理されている。	
	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	適切に行われている。	
指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか		○	適切に行われている。		

清掃業務	○	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹼は常に補給されているか	○	適切に管理されている。
		全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	適切に管理されている。
警備業務	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。
		利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	避難誘導の訓練を実施した。
外構・植栽等管理業務	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	適切に管理されている。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	適切に管理されている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	適切に管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	適切に管理されている。
環境への配慮	○	環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	不良品廃棄削減、節電を実施している。 電気自動車の充電スポットを設置している。 家庭内ゴミ廃棄防止の徹底を訴えるPOP等を掲示している。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明 等 (目標達成度など)
売上（特産館）	78,011千円	92,438千円	○	対計画比 118.5% 対前年度比 118.8% 新規仕入先の開拓 や山田錦を原料と した酒類販売を強 化し、大幅増収とな った。
売上（農産物）	156,630千円	153,404千円	○	対計画比 97.9% 対前年度比 99.9% 桃の豊作や米の販 売価格調整等によ り概ね計画通りと なった。
売上（コンビニ）	222,550千円	246,032千円	○	対計画比 110.6% 対前年度比 115.5% 売り逃しの少ない 精度の高い売場づ くりと廃棄率抑制 により収益性向上 に努めた。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に
対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果 等)

収支状況等に関するチェックシート（チェックシート③）

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料			
	利用料金			
	事業収入	470,000千円	506,248千円	売上等
	その他収入	3,191千円	4,841千円	雑収入等
	収入計 (a)	473,191千円	511,089千円	
支出	人件費	66,900千円	68,100千円	給料、手当等
	施設管理費	400,450千円	428,741千円	光熱水費、修繕費等
	事業費			減価償却費、広告宣伝費等
	その他 (公租公課など)	31千円	67千円	雑損失 ※法人税等含まず
	支出計 (b)	467,381千円	496,908千円	
収支	(a) - (b)	5,810千円	14,181千円	

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか	○	収支計画に沿った運営が行われている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	取扱商品の入れ替え、品揃えの強化や、全国旅行支援に参画し収益向上に努めた。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	持ち込みごみ禁止の呼びかけによるごみの削減、節電・節水に努めている。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	コンビニで不良品廃棄損の削減を継続的に努めている。（廃棄率3.24%、前年度3.6%）

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

令和4年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市産地形成等促進施設・道の駅とうじょう
施設所在地	加東市南山1丁目5番地3
指定管理者	名称 株式会社 夢街人とうじょう 代表者 XXXXXXXXXX 住所 加東市南山1丁目5番地3
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、モニタリングの「総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	産業振興部 商工観光課 電話 0795-43-0530 担当者氏名 竹内 誠彦・小谷 寿輝

1 総合コメント

施設内は清掃が行き届いており、適切に管理されている。利用者アンケートの結果からも、スタッフの顧客対応や、事業及び施設管理の内容について支持する声が大半であり、全体として良好な運営がなされている。

特産館は、新規仕入れ先の開拓や山田錦を原料とした酒類販売の強化により、対前年度比118.8%の売り上げを達成した。

農産物直売所は、いちご、ぶどう、桃の果物類の売り上げが好調であった。特に桃は近年稀にみる豊作となり、桃の売り上げが増加するなど農産物直売所の売り上げは概ね計画通りとなった。

コンビニは、利益率の高い新商品をより多く陳列する、売り逃しの少ない精度の高い売り場づくり、廃棄率の抑制等に努めた結果、売り上げは対前年度比115.5%と大きく伸ばすことができた。

これらの結果、新型コロナウイルスの影響が残る中での営業であったが、経常利益14,181千円と黒字を達成した。

また、市内利用者が約4割であるという回答からも、当該施設は地元生産者と地域の顧客から支持される傾向となり、設置目的である地場製品の流通を通じた地域活性化を実現している。今後とも適切な指定管理業務を遂行していただきたい。

2 今後の改善に向けた考え方

特産館、農産物直売所では、新規仕入れ業者の開拓や生産者の獲得等により取扱商品の充実を継続してほしい。農産物については、売り上げの核となるいちご、ぶどう、桃を加東市ブランドとして更にPRをしていただきたい。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、適正に履行できている。

4 サービスの質について

利用者アンケートによると、職員の接客態度・事業内容の評価は良好であった。一方、トイレ数が不足することがあり、改善要望が前年度同様にあがっている。現在、市、兵庫県とも協議してトイレの増設に向けた検討を進めている。引き続き関係機関と連携しながら、改善に向けて協力いただきたい。

トラブルに対して適切に対応できている。例えば、駐車スペースが不足するとき大型トラック等の長時間駐車車両の移動協力依頼や、施設内清掃時に安全管理に努めている。

5 収支状況等について

特産館は、新規仕入先の開拓や山田錦を原料とした酒類販売の強化により、対前年度比118.8%の売り上げを達成した。

農産物直売所は、いちご、ぶどう、桃の果物類の売り上げが好調であった。特に桃は近年稀にみる豊作となり、桃の売り上げが増加するなど農産物直売所の売り上げは概ね計画通りとなった。

コンビニは、利益率の高い新商品をより多く陳列する、売り逃しの少ない精度の高い売り場づくり、廃棄率の抑制等に努めた結果、売り上げは対前年度比115.5%と大きく伸ばすことができた。

これらの結果として、新型コロナウイルスの影響が残る中での営業であったが、経常利益14,181千円と黒字を達成した点は高く評価できる。

特産館、農産物直売所では、新規仕入れ業者の開拓や生産者の獲得等により取扱商品の充実を継続してほしい。農産物については、売り上げの核となるいちご、ぶどう、桃を加東市ブランドとして更にPRをしていただきたい。

令和4年度指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市内水面関連知識普及教育施設

サービスの質に関するチェックシート（チェックシート②）

②実地確認による評価（※四半期毎のモニタリング時などに確認）

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等	
運營業務	利用者の意見・要望の反映	○ 利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	利用者からの意見は逐次検討し対応している。	
		○ 利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○		
	利用促進への取り組み	○ 利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	ホームページで広く周知に取り組んでいる。	
		○ 利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○		
	その他サービス向上への取り組み	○	開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	学校等から要望があれば、解説するための人員を用意する等、サービスの向上に努めている。
	市民参加・市民協働への取り組み	-	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を發揮しているか	-	-
	地域・関係機関等との連携	○	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか	○	地元小学校の見学やトライやるウィークの受入に対応している。
	苦情や緊急事態発生時の対応	○	苦情や緊急事態発生時の対応（準備）の内容は適切に行われているか	○	マニュアル化できている。
人材育成	○	職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	月1回の連絡会議で実施している。	
維持管理業務	建築物・設備の保守管理業務	○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	常時点検し、必要に応じ対応している。	
		○ 指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。	
		○ 快適に利用できる環境となっているか	○	適切に管理されている。	
	備品・什器の保守管理業務	○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	常時点検し対応している。	
		○ 指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。	
	清掃業務	○ トイレtpペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	適切に管理されている。	
		○ 全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	適切に管理されている。	
	警備業務	○ 避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。	
		○ 利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	月1回の連絡会議で実施している。	
	外構・植栽等管理業務	○ 機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	適切に管理されている。	
○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認め		○	常時点検し対応している。		

		られる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか		
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	適切に管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	適切に管理されている。
環境への配慮	○	環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	ごみの減量と節電・節水を実施している。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)

収支状況等に関するチェックシート（チェックシート③）

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	5,000千円	5,000千円	
	利用料金			
	事業収入			
	その他収入			
	収入計(a)	5,000千円	5,000千円	
支出	人件費	2,210千円	2,373千円	
	施設維持管理費	1,820千円	1,518千円	水道光熱費、修繕費等
	事業費	940千円	758千円	事務費等
	その他 (公租公課など)	30千円	351千円	雑費、次年度繰越金等
	支出計(b)	5,000千円	5,000千円	
収支	(a) - (b)	0千円	0千円	

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか	○	収支計画に沿った運営が行われている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	—	入館料無料。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	節電、節水に努めている。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	経費削減に努め、予算の範囲内で事業を実施している。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

令和4年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市内水面関連知識普及教育施設
施設所在地	加東市黒谷1197番地23
指定管理者	名称 兵庫県釣針協同組合 代表者 XXXXXXXXXX 住所 加東市吉井731番地2
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	産業振興部商工観光課 電話 0795-43-0530 担当者氏名 竹内 誠彦・小谷 寿輝

1 総合コメント

施設は清掃が行き届いており、適切に管理されている。

アンケート結果や校外学習で来訪した小学校からも好評であるので、良好な運営ができているといえる。利用者数は14,001人と対前年度比134.6%となり、コロナ前の水準近くまで回復している。

東条湖やおもちゃ王国を訪れた観光客のほか、播州清水寺や朝光寺を訪れたサイクリスト等、様々な層が利用する施設であるので、数少ない淡水魚の水族館として、今後も来場者の層の拡大に取り組みつつ、適切な指定管理業務を遂行していただきたい。

2 今後の改善に向けた考え方

就学前の幼児から高齢者まで幅広い層が利用する施設であるので、利用者の声やニーズを拾い上げ、改善に反映していただきたい。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、適正に履行できている。

4 サービスの質について

日頃の事業遂行と、アンケートの結果や施設利用者からの苦情がないことを鑑み、問題はないと判断する。

5 収支状況等について

運営計画に基づき、適正に運営されている。

令和4年度指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市やしろ鴨川の郷

サービスの質に関するチェックシート（チェックシート②）

②実地確認による評価（※四半期毎のモニタリング時などに確認）

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等
運営業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	利用者の要望を受けてテニスコート改修やキャンプ場男子トイレの和式トイレ1つを洋式化した。
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	BBQサイトの一部を近年のテントサイズに合ったキャンプ区画に変更した。
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	閑散期である冬季の集客を図るため、イルミネーションイベントを実施した。
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	ホームページ、SNS、広報誌でPRをした。リーフレットを刷新した。
	○	開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	複数のオンライン予約サービスを紐づけ、売り逃し回避対策を実施した。
	○	市民参加・市民協働への取り組み	○	市民が栽培した野菜（コメ、ニンニク等）を販売している。
	○	地域・関係機関等との連携	○	市民が参加するサークルへの貸館のほか市民が参加するグラウンドゴルフ大会を実施した。全国旅行支援事業に参画した。
	○	苦情や緊急事態発生時の対応	○	消防訓練を実施した。
○	人材育成	○	市や商工会が主催するセミナーに参加した。	
維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	適切に対応を行っている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		快適に利用できる環境となっているか	○	適切に管理されている。
	○	備品・什器の保守管理業務	○	適切に対応を行っている。

		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
清掃業務	○	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	適切に管理されている。
		全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	適切に管理されている。
警備業務	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。
		利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	消防訓練を実施した。
外構・植栽等管理業務	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	適切に管理されている。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	適切に管理されている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	適切に管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	適切に管理されている。
環境への配慮	○	環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	井戸水の活用による節水をしている。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
施設利用者数	12,500人	11,380人	○	対計画比 91.0% 対前年度比 132.9% 施設利用者合計は、計画未達だが、対前年度比で利用者が大幅に回復した。
施設使用料	25,640千円	27,927千円	○	対計画比 108.9% 対前年度比 127.8% コテージの使用料収入が計画以上に伸長し、使用料収入合計は計画達成した。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果 等)
グラウンドゴルフ場 運營業務等 収入	7,800千円	9,538千円	対計画比 122.3% 対前年度比 121.5% 土産品及び野菜販売等の物 販、屋外レジヤであるグ ラウンドゴルフの売上が増 加した。

収支状況等に関するチェックシート（チェックシート③）

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	18,180千円	19,720千円	原油価格等高騰分増額 ※精算に伴い399千円を令和5年度会計から市へ支払い済。実質令和4年度指定管理料は、19,321千円。(増額1,141千円)
	利用料金	27,460千円	28,231千円	施設利用料
	事業収入		2,158千円	レストランからの賃料等
	その他収入		440千円	雑収入等
	自主事業収入	7,800千円	9,258千円	物品販売、グラウンドゴルフ 利用料金収入等
	収入計(a)	53,440千円	59,807千円	
支出	人件費	26,615千円	27,620千円	
	施設維持管理費	8,600千円	11,026千円	光熱水費、修繕費等
	事業費	7,925千円	10,371千円	消耗品費、通信運搬費等
	その他 (公租公課など)	2,500千円	2,258千円	法人税等含まず
	自主事業支出	7,360千円	8,962千円	人件費、水道光熱費、事業費、租税公課等
	支出計(b)	53,000千円	60,237千円	
収支	(a) - (b)	440千円	△430千円	

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の収支	指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか	△	原油価格等高騰への対応として指定管理料の加算を行った。設備更新による先行投資やテニスコート改修に伴う利用料収入減少により単年度赤字となった。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	複数のオンライン予約サービスを紐づけ、売り逃し回避対策を実施した。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	節水に努めた。
	効率的・効果的な運営が行われているか	△	設備更新による先行投資により単年度赤字となった。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

令和4年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市やしろ鴨川の郷
施設所在地	加東市上鴨川1061番地100
指定管理者	<p>名称 鴨川の郷協会</p> <p>代表者 XXXXXXXXXX</p> <p>住所 加東市上鴨川1061番地100</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。</p> <p>次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。</p>
担当課	<p>産業振興部 商工観光課 電話 0795-43-0530</p> <p>担当者氏名 竹内 誠彦・小谷 寿輝</p>

1 総合コメント

事業の遂行は適正であり、来場者からのアンケートも概ね好意的な結果となっている。利用者の要望を受けてテニスコートの改修やキャンプ場の男子トイレ1つの洋式化を実施している。

長引くコロナ禍の影響はあるものの複数のオンライン予約サービスを紐づけ、売り逃し回避対策をしていることで、コテージを主に利用者数は回復傾向にあり、コロナ前の水準に近くなっている。

また、施設の目的である地域活性化に向けて、イルミネーションイベント、市民が栽培した野菜の販売やグラウンドゴルフ等レジャーでの利活用を拡大し継続的な利用促進を図っている。やしろ鴨川の郷の特徴・良さを更にPRし、継続的な利用促進を図っていただきたい。

2 今後の改善に向けた考え方

着実にコロナ前の利用水準近くまで回復してきている。閑散期の誘客強化や分散化に寄与する施策を期待する。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、適正に履行できている。

4 サービスの質について

利用者アンケートによると、職員の接客態度・事業内容の評価は概ね良好であった。適切な施設管理とともに、利用者の満足度向上に努め、顧客ニーズを踏まえて、テニスコートの改修やキャンプ場の男子トイレ1つの洋式化などに取り組んでいる。

5 収支状況等について

長引くコロナ禍の影響はあるものの複数のオンライン予約サービスを紐づけ、売り逃し回避対策をしていることで、コテージを中心に利用者数は回復傾向にあり、コロナ前の水準に近づいている。

一方で、キャンプ場男子トイレの和式トイレ1つの洋式化等の設備更新やテニスコート改修に伴う利用料収入の減少もあり、単年度赤字であった。

次年度以降は、黒字となるよう収支管理をしていただきたい。

令和4年度指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市滝野産業展示館

サービスの質に関するチェックシート（チェックシート②）

②実地確認による評価（※四半期毎のモニタリング時などに確認）

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等
運営業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	マンホールカード、近本カードの配布場所、イベント開催場所として活用されている。
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	地元野菜販売の取り組みを継続した。
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	観光協会の実施事業に施設を活用し来館者の増加に努めている。
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	
	○	開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	利用者アンケートでニーズを把握している。
	○	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	○	河高まつり、滝野南小学校校外学習、トライやるウィークや社高校インターン受入等に積極的に協力している。
	○	地域・関係機関等との連携	○	
	○	苦情や緊急事態発生時の対応	○	マニュアル化できている。
○	職員の人材育成	○	レンタサイクル貸出対応などサイクリスト受入のための教育をしている。	
維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	常時点検し必要に応じ対応している。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		快適に利用できる環境となっているか	○	適切に管理されている。
	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	常時点検し、必要に応じ速やかに対応している。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
	○	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	適切に管理されている。
		全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	適切に管理されている。
	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。
利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか		○	緊急時対応マニュアルに基づく職員研修を実施した。	

外構・植栽等管理業務	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	適切に管理されている。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	常時点検し、必要に応じ対応している。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	適切に管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	適切に管理されている。
環境への配慮	○	環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	加東エコ隊のグリーンカーテン事業に参加する等、環境改善活動を継続実施している。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)

収支状況等に関するチェックシート（チェックシート③）

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	792千円	932千円	原油価格等高騰分増額 ※精算に伴い140千円を令和5年度会計から市へ支払い済。 実質令和4年度指定管理料は、792千円。
	利用料金			
	事業収入	3,660千円	3,660千円	賃貸管理収入
	その他収入	247千円	266千円	利息等雑収入
	収入計(a)	4,699千円	4,858千円	
支出	人件費	2,709千円	2,725千円	賃金、賞与、法定福利費等
	施設維持管理費	1,657千円	1,453千円	光熱水費等
	事業費	163千円	266千円	事務費等
	その他 (公租公課など)	170千円	356千円	
	支出計(b)	4,699千円	4,800千円	
収支	(a) - (b)	0千円	58千円	

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の収支	指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか	○	指定管理事業は、適切に区分され会計管理されており、ほぼ収支計画どおりに運営が行われている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	賃貸管理収入は滞りなく収入できている。観光協会の実施事業に施設を活用し来館者の増加に努めている。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	可能な範囲で節電に取り組んでいる。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	職員複数人で他業務を兼務しながら効率的に運営している。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

令和4年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市滝野産業展示館
施設所在地	加東市河高4028番地
指定管理者	名称 一般社団法人 加東市観光協会 代表者 XXXXXXXXXX 住所 加東市河高4028番地
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、モニタリングの「総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	産業振興部 商工観光課 電話 0795-43-0530 担当者氏名 竹内 誠彦・小谷 寿輝

1 総合コメント

利用者が安全で快適に使用できるよう、日々の管理と清掃を適切に実施している。地域住民の憩いの場、市民活動の場、観光客の拠点としてさらに利用されるような事業展開を今後も期待する。

2 今後の改善に向けた考え方

継続的にアンケート調査を実施し、施設利用者のニーズ把握に努め、物販の強化による施設の魅力向上に向けた検討を引き続き行い、施設のさらなる有効活用と利用促進に向けた事業実施に取り組む必要がある。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、適切に履行できている。

4 サービスの質について

清掃に対する不満の声などはなく、適正に管理できている。

一方で、物販の更なる充実を求める意見もある。施設利用者のニーズ把握に努め、物販の強化による施設の魅力向上に向けた検討を引き続き行い、施設のさらなる有効活用と利用促進に向けた事業実施に取り組んでいただきたい。

5 収支状況等について

運営計画に基づき、適正に運営されている。

令和4年度指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市滝野交流保養館

サービスの質に関するチェックシート（チェックシート②）

②実地確認による評価（※四半期毎のモニタリング時などに確認）

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等	
運営業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	利用者の意見を適宜、サービスおよび環境整備に反映している。	
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	夏季の湯温を低めに設定し、入浴しやすい環境作りに努めている。	
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	加東市カード会ポイントシール事業、子どもサービスデー、周遊バス事業に参画した。	
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	ホームページ、SNS、新聞等での広報活動を継続している。	
	○	開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	アンケートでニーズを把握している。	
	○	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	○	加東市カード会のイベントに協賛した。	
	○	地域・関係機関等との連携	○	さいくるらんど感謝デー、播中あるこうかい等に協賛した。	
	○	苦情や緊急事態発生時の対応	○	対応マニュアルを作成済み。	
	○	人材育成	○	心肺蘇生に関する研修を実施した。	
維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	定期的な点検しており、異常等がある場合には、市へ報告し、修繕している。	
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。	
		快適に利用できる環境となっているか	○	適切に管理されている。	
	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	適切に管理されている。	
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。	
	○	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	適切に管理されている。	
		全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	適切に管理されている。	
○	警備業務	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。

		利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	消防訓練を実施した。
外構・植栽等管理業務	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	休館日等を利用し職員で維持管理している。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	適切に管理されている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	休館日等を利用し職員で維持管理している。
		草刈や除草はされているか	○	休館日等を利用し職員で維持管理している。
環境への配慮	○	環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	節電、節水に努めている。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
入浴者数	144,000人	108,180人	△	対計画比 75.1% 前年度比 111.7% 前々年度比 111.5% オミクロン株のまん延等により利用者数が伸び悩み、計画未達であった。
使用料	72,000千円	58,283千円	△	対計画比 80.9% 前年度比 124.7% 前々年度比 111.5% オミクロン株のまん延等により利用者数が伸び悩み、計画未達であった。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果 等)

収支状況等に関するチェックシート（チェックシート③）

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	19,800千円	26,870千円	加算 7,070千円 うち休業補償 1,790千円 原油価格等高騰対応5,280千円
	利用料金	72,000千円	58,284千円	入浴料
	事業収入	15,240千円	13,237千円	売店、テナント収入等
	その他収入	10千円	285千円	雑収入
	収入計 (a)	107,050千円	98,676千円	
支出	人件費	35,670千円	31,290千円	
	施設維持管理費	54,313千円	57,411千円	光熱水費、修繕費等
	事業費	12,915千円	11,083千円	事務費、消耗品費等
	その他 (公租公課など)	3,770千円	2,954千円	
	支出計 (b)	106,668千円	102,596千円	
収支	(a) - (b)	382千円	△3,920千円	

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか	△	利用者数が回復せず、利用料収入が計画未達となった。川の湯サウナの改修工事に伴う休業補償及び原油価格等高騰への対応として指定管理料の加算を行った。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	土日利用時のポイント付与廃止といったポイントサービス制度の改定により、平均客単価の改善に努めた。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	委託業務の一部直営対応を継続するなど経費抑制に努めた。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	経費削減や節電、節水に努めている。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

令和4年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市滝野交流保養館
施設所在地	加東市下滝野1283番地1
指定管理者	名称 加東市ふるさと振興協会／一般社団法人加東市観光協会 代表者 XXXXXXXXXX 住所 加東市下滝野1283番地1／加東市河高4028番地
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、モニタリングの「総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	産業振興部 商工観光課 電話 0795-43-0530 担当者氏名 竹内 誠彦・小谷 寿輝

1 総合コメント

市外利用者の割合が高い施設であるが、コロナ前の水準まで利用者が回復せず、目標入浴者数144,000人に対して最終的な年間入浴者数は108,180人となり、対前年度比で111.7%と回復傾向にありつつも、対計画比では75.1%であった。その結果、利用料収入は計画未達となった。

経費抑制にも継続して取り組んでいる点は評価できるが、単年度収支が赤字であるため、健全な経営・運営が継続できるよう、利用料金改定を検討するなど経営改善、財務管理をしっかり行いつつ、今後とも利用者がより快適に過ごせるサービス提供を期待する。

2 今後の改善に向けた考え方

市内外の利用者数の増加に資する施策を検討し、実行いただきたい。

まずは安定した経営・運営が継続できるよう、経営改善、財務管理を行い、黒字化への転換を図っていただきたい。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、適正に履行できている。

4 サービスの質について

利用者アンケートによると、職員の接客態度・事業内容の評価は良好であった。

適切な施設管理とともに、利用者の満足度向上に努め、利用者の湯あたり等のトラブルにも適切かつ丁寧に対応できている。

5 収支状況等について

長期化したコロナ禍の影響により入浴者数及び入浴料収入が回復せず再び単年度赤字となった。営業時間、休館日の変更継続による経費削減、サービスポイント制度の改定、平均入浴料客単価の改善等、積極的経営改善に努めている点は評価できる。利用料金改定の検討など更なる経営改善、財務管理を行い、黒字化への転換を図っていただきたい。

令和4年度指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東アート館

サービスの質に関するチェックシート（チェックシート②）

②実地確認による評価（※四半期毎のモニタリング時などに確認）

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等	
運営業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	物販品の充実や館内案内の強化等、施設管理やサービス内容に意見を適宜反映させている。	
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	物販品の入れ替え等工夫を行っている。	
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	クリスマスの時期に期間限定の作品展示を行った。	
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	ホームページ、SNS、新聞等での広報活動を継続している。	
	○	開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	アプリ非対応機種のお客様にタブレットを貸し出し、楽しめるように工夫した。	
	—	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	—	—	
	○	地域・関係機関等との連携	○	兵庫教育大学附属中学校のキャリア探求総合授業への協力や北条鉄道とのコラボなど積極的に活動した。	
	○	苦情や緊急事態発生時の対応	○	対応マニュアル作成済み。	
○	人材育成	○	利用者がトリックARアートを楽しむ方法について教育、研修を実施した。		
維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	常時点検し必要に応じ対応している。	
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。	
		快適に利用できる環境となっているか	○	適切に管理されている。	
	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	適切に管理されている。月次報告書で報告している。	
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。	
○	清掃業務	○	トイレトペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	適切に管理されている。

		全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	適切に管理されている。
警備業務	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。
		利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	避難誘導の研修を実施した。
外構・植栽等管理業務	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	適切に管理されている。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	適切に管理されている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	管理責任範囲内を適切に管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	管理責任範囲内を適切に管理されている。
環境への配慮	○	環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	節電を実施している。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
施設利用者数	30,468人	18,011人 内訳 大人10,073人 小人 3,134人 未就学児 4,804人	△	対計画比 59.1% オミクロン株のまん延等により利用者数が伸び悩み、計画未達であった。
観覧料	9,496千円	5,000千円	△	対計画比 52.6% オミクロン株のまん延等により利用者数が伸び悩み、計画未達であった。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果 等)
物品販売 自販機販売	1,646千円	1,536千円	対計画比 93.3% 土産品であるオリジナルグッズ（トリックアートボード）の充実や鉄道グッズの販売など物販品の充実に努め、概ね計画通りであった。

収支状況等に関するチェックシート（チェックシート③）

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	0千円	340千円	原油価格等高騰に伴い340千円追加。
	利用料金	9,495千円	5,000千円	アート館入館料
	事業収入	1,646千円	1,536千円	物品販売、自販機売上等
	その他収入	2,750千円	2,750千円	アート館作品入替費
	収入計(a)	13,892千円	9,627千円	
支出	人件費	5,002千円	4,081千円	給料、手当等
	施設管理費	1,205千円	1,624千円	光熱水費、AR保守管理費等
	事業費	7,160千円	5,444千円	物品購入、広告宣伝費等
	その他 (公租公課など)	0円	0円	
	支出計(b)	13,367千円	11,149千円	
収支	(a) - (b)	525千円	△1,522千円	

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか	△	原油価格等高騰への対応として指定管理料の加算を行った。新型コロナウイルスの影響もあり利用者数が伸び悩んだ結果、単年度赤字となった。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	深海以外のテーマの作品も扱うことで新規顧客獲得に努めた。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	利用者状況を反映して、営業時間を改定することにより人件費の削減に取り組んだ。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	利用者状況を反映して、営業時間を改定することにより人件費の削減に取り組んだ。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

令和4年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東アート館
施設所在地	加東市下滝野1269番地2
指定管理者	<p>名称 株式会社 アートレス</p> <p>代表者 XXXXXXXXXX</p> <p>住所 兵庫県姫路市玉手一丁目1番地パレ・ロワイヤルⅡ205</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。</p> <p>次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、モニタリングの「総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。</p>
担当課	<p>産業振興部 商工観光課 電話 0795-43-0530</p> <p>担当者氏名 竹内 誠彦・小谷 寿輝</p>

1 総合コメント

運営業務・施設維持管理ともに適切に履行できており、利用者アンケート結果からも、スタッフの対応が素晴らしいことのご感想もあり非常に満足度の高い結果であった。

展示作品の刷新により、新規顧客及びリピーターの確保に努めたが、オミクロン株の流行など引き続き新型コロナウイルスの影響を受けたこともあり、残念ながら、年間利用者は、目標30,468人に対し、59.1%の18,011人の結果になった。

今後、新型コロナウイルス5類以降に伴い、利用者数を増加させる施策の実施に期待する。

2 今後の改善に向けた考え方

展示作品の入れ替え等を市へ積極的に提案・協議し、トリックアートとARを駆使した展示作品の更なる充実を図るとともに、ワークショップやマルシェ等のイベント実施による地域のにぎわいや芸術に触れあう機会を創出していきたい。また、旅行会社等への積極的な営業活動や各種PR媒体による広報活動、また、周辺施設や近隣市町施設と連携し、加東市及び北播磨の観光中心地の役割を担うことにより、目標の年間3万人の利用客確保及び収支均衡が達成できるように努めていきたい。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、適正に履行できている。

4 サービスの質について

アンケート等により意見を聴取したが、スタッフの対応が丁寧で良いとの感想もあり非

常に満足度の高い結果であった。加えて、販売品の種類を増やしてほしいとの要望等に対し、適切に対応を行っている。

利用者のニーズ把握により、今後とも利用者の声を業務に反映するよう期待する。

5 収支状況等について

利用者状況を踏まえながら営業時間を改定することにより人件費の削減をするなど経費の抑制に努めている。

一方で、展示作品の刷新による利用者拡大に努めたが、オミクロン株の流行など引き続き新型コロナウイルスの影響を受けたこともあり、利用者数が伸び悩んだ結果、利用料収入が計画未達となり、単年度赤字となった。

次年度以降は黒字となるよう収支管理に努めていただきたい。