

指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート

(平成26年度 半期(4月~9月) の管理運営状況)
 年間(4月~3月)

施設名	秋川溪谷瀬音の湯	指定管理者	新四季創造株式会社
指定期間	平成24年4月1日から 平成27年3月31日まで	担当課	観光まちづくり活動課

1 業務の遂行状況及び収支の状況

項目	分類	年間計画 (A)	実績 (B) (モニタリング時)	対計画比率 (B/A×100)	
業務の 遂行状況	開館日数 (日)	361	357	98.9%	
	延べ利用者数 (人)	484,600	481,936	99.5%	
収支状況	収入	指定管理料 (円)	—	—	
		利用料金収入 (円)	369,253,500	363,270,730	98.4%
		自主事業収入 (円)	—	—	—
		その他の収入 (円) (受託収益、雑収入)	17,324,400	16,196,788	93.5%
	収入計 (円)		386,577,900	379,467,518	98.2%
	支出	人件費 (円)	155,000,000	146,697,223	94.6%
		維持管理経費 (円)	125,596,400	126,084,443	100.4%
		自主事業関係経費 (円)	—	—	—
		その他の支出 (円)	111,981,500	110,263,319	98.5%
	支出計 (円)		392,577,900	383,044,985	97.6%
収支 (収入-支出) (円)		△6,000,000	△3,577,467		

指定管理者の自己評価 (改善点、その他特記事項)

【開館日数・利用者数について】 開館日数：357日 (内：営業短縮 2日) ※休館日：8日 利用者数：481,936人 (前期比 101.2%)	【事業の実施状況について】 前期の雪害等を踏まえ、施設の安全性、利便性維持に重点を置いた。また、当期も前期に引き続き、直売所陳列棚等の改善を実施し、売上増加に寄与した。	【収支状況について】 消費税率改正にもかかわらず、入浴料金等据え置いた。収入計 379,467千円 (前期比 98.2%) と善戦したが、物価等の経費増により、収支はマイナス 3,577千円で推移した。
--	--	---

所管課の評価 (指摘事項)

利用者数は昨年に引き続き、開業以来最高値を達成しており、経営努力が認められ、評価できる。また、台風等による休館のため、計画より開館日数が減少した。	災害に備えた施設の安全性、利便性の維持に努めているほか、他の事業者との連携による地域活性化に貢献しており、評価できる。	利用者数の増加を図るなど、経営努力は認められるが、外的要因により経費が増加しているため、適正な利用料金の設定等による収支バランスの改善を実施する必要がある。
---	---	--

2 チェック項目

評価項目・評価事項 (数値目標)	確認資料等	指定管理者の 自己評価	所管課の評価	
受付等の業務	施設の利用許可等を条例に従い適切に行っている	日報	適正・要改善	適正・要改善
	使用料、利用料金の徴収、減免を適切に行っている	日報、申請書	適正・要改善	適正・要改善
施設・設備の 維持管理	消防設備、機械設備の保守点検や施設の修繕等を適切に行っている	各種点検結果報告書	適正・要改善	適正・要改善
	衛生環境を維持するため清掃業務等を適切に行っている	日報、実地	適正・要改善	適正・要改善
	備品等を適切に保管・管理している	備品台帳	適正・要改善	適正・要改善

施設・設備の維持管理	業務の全部又は主たる業務を第三者に請け負わせていない	実地	適正・要改善	適正・要改善
安全性への配慮	安全管理、衛生管理、危機管理に関するマニュアルが整備され、また、職員等に対する指導訓練が適切であり、市への通報体制が整っている	危機管理マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	避難経路の確保、事故防止策や防犯等の警備業務など利用者への安全対策が講じられている	実地	適正・要改善	適正・要改善
	損害保険等の必要な保険に加入している	保険証書	適正・要改善	適正・要改善
透明性・公平性	ホームページ等により施設の情報の公開に努めている	ホームページ	適正・要改善	適正・要改善
	情報公開に対する体制を整備している	情報公開マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	利用者の平等な利用が確保されている	日報	適正・要改善	適正・要改善
効果的・効率的な運営	苦情や利用者アンケートによる意見、要望等を管理運営に反映している	利用者アンケート	適正・要改善	適正・要改善
	施設の利用者拡大の取組を行っている	日報、事業報告書	適正・要改善	適正・要改善
	経費削減のための取組を行っている	日報、事業報告書	適正・要改善	適正・要改善
	広報紙、チラシ、ホームページなどにより積極的に事業等を周知している	広報紙、チラシ、ホームページ	適正・要改善	適正・要改善
人員配置・人材育成等	事業計画書どおりの人員を配置している	85人 人員配置計画	繁忙期 85人 適正・要改善	適正・要改善
	事業計画書どおりの職員の指導育成や研修を行っている	2回/年 研修マニュアル	実施回数 7回 適正・要改善	適正・要改善
	障がい者や高齢者の雇用促進に努めている	30% 人員配置計画	42% 適正・要改善	適正・要改善
	労働法令の遵守や労働条件への適切な配慮がなされている	就業規則	適正・要改善	適正・要改善
個人情報の保護	個人情報を保護するための取組を行っている	個人情報保護マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	文書管理を適切に行っている	保存文書	適正・要改善	適正・要改善
環境への配慮	省エネルギーの取組、環境負荷低減、ゴミの減量など、環境への配慮に取り組んでいる	日報	適正・要改善	適正・要改善

※評価基準

「適正」：その項目について、協定書、事業計画書等に沿った適正な指定管理業務を行っている。

「要改善」：その項目について、協定書、事業計画書等に照らし合わせて、目標達成されておらず、改善の余地がある。

3 上記1、2の評価に関する所見

指定管理者による所見（改善点、その他特記事項）
<p>当面の課題であった人員配置については、適正な人員を確保し、より良質なサービスの提供に努めるとともに、従業員の接遇セミナーを開催するなど、人材育成に心がけた。今後も、さらに市及び地域と連携し、積極的に誘客・増収を図り、地域活性化の取組を行うことを主眼とする。なお、当期の収支については、消費税率改正にもかかわらず入浴・宿泊料金を据え置きにしたため、集客強化・売上増進の自助努力に傾注したが、人件費の最低賃金引上げ、水光熱費・原材料費等の影響をもろに被り減益となった。今後は、このことを踏まえ、健全な経営に邁進したい。</p>
市による所見（指摘事項など）
<p>昨年の課題であった適正な人員配置と人材育成による顧客満足度の向上について、繁忙期の人員確保や積極的な従業員の接遇セミナーの実施など計画的な改善努力が認められる。また、地域事業者や大手交通関連事業者などと連携したキャンペーンを積極的に展開し、利用者数の増加や地域の活性化に貢献している。</p> <p>収支状況については、利用料金の据え置きによる集客強化・売上増進の経営努力は認められるが、消費税増税や人件費、光熱水費の増加など外的要因による営業損失が発生しているため、今後は料金改定も含めた収支バランスの改善を実施するなど経営の健全化に向けた取組が必要である。</p>