

(別紙3)

発大観第 588 号

令和5年9月14日

(施設名) 大山町大山参道市場  
(指定管理者) 株式会社さんどう  
(代表者名) 代表取締役 小谷 英介 様

大山町長 竹口 大紀



令和4年度「大山町大山参道市場」指定管理者業務評価書

|        |                                   |
|--------|-----------------------------------|
| 施設名    | 大山町参道市場                           |
| 施設所管課  | 観光課                               |
| 指定管理者名 | 株式会社さんどう                          |
| 指定期間   | 平成30年4月17日 ~ 平成35(令和5)年3月31日(4年目) |

【施設所管課】

令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響は継続したものの、ゴールデンウィークや8月のお盆、紅葉シーズンは天候に恵まれ、客足が堅調であったことから、売上も伸ばし、鳥取県の旅行支援クーポンの下支えもあったことから、コロナ前までの客数は回復していないものの、客単価が伸び、売上は過去最高を更新させることができた。

施設管理については、新型コロナウイルスの対策として、鳥取県の「新型コロナ安心対策認証店」の認証を取得し、ガイドラインに従って、動検温器、サーキュレーター、パーティション、個包装などを活用して、対策を徹底されるなど、良好に実施されている。

【第三者評価】

優れた管理内容である。

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

・引き続き大山寺参道のにぎわい復活の一躍を担っていただけるよう期待する。

【第三者評価】

・特になし

## 令和4年度下期「大山町大山参道市場」モニタリング評価表(令和5年9月)

|         |   |                 |
|---------|---|-----------------|
| 施設名     | 大山町大山参道市場   |                 |
| 施設所管課   | 観光課   |                 |
| 指定管理者名  | 団体名   | 株式会社さんどう        |
|         | 所在地   | 鳥取県西伯郡大山町大山39-5 |
| 指定期間    | 平成30年4月17日 ~ 平成35(令和5)年3月31日                      |                 |
| 選定方法    | 公募・ <b>非公募</b>                                    |                 |
| 施設の設置目的 | 大山参道のひとだまりを創る施設として大山参道のにぎわいを復活させ、地域経済の活性化につなげるため。 |                 |
| 主な実施事業  | 大山参道市場店舗(物販、カフェ等)の管理運営                            |                 |

| 評価項目                | 評価基準  | 評価 | 特記事項 |
|---------------------|---|----|------|
| <b>I 履行の確認(65点)</b> |   |    |      |
| 1 施設全般の管理運営に関する業務   |   |    |      |
| (1)管理体制             | 施設の管理体制が明確になっており、基準に基づいた適切な人員配置がなされているか           | B  |      |
|                     | 安全対策、危機管理体制などが十分に講じられているか                         | B  |      |
| (2)職員研修             | 職員の業務に必要な資質・能力の向上を図るための研修・教育が適切に行われたか             | A  |      |
| (3)利用促進業務           | 利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか                          | B  |      |
| 2 利用者に関する業務         |   |    |      |
| (1)利用状況             | 利用者数・稼働率等は適切な水準であるか ※1                            | B  |      |
| (2)利用者の要望把握等        | 利用者の要望の把握及びその実現策は適切に行われているか                       | B  |      |
| 3 保守点検及び清掃等の業務      |   |    |      |
| (1)保守点検業務           | 基準に基づき、保守点検が適切に行われたか<br>第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か      | B  |      |
| (2)清掃・維持業務          | 基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか<br>第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か | B  |      |
| (3)保安・警備業務          | 基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか<br>第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か   | B  |      |
| (4)修繕業務             | 基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか<br>第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か      | B  |      |

|  |                  |  |   |                               |
|--|------------------|--|---|-------------------------------|
|  | 4 自主事業の実施に関する業務  | 事業計画書に沿った自主事業が適切に行われたか   | B   |                               |
|  | 5 情報公開・個人情報に係る措置 | 情報公開・個人情報保護に係る措置は適切に行われたか  | B   |                               |
|  | 6 管理目標           | 施設の現状を正しく認識し、今後の在り方についての提案は具体化されているか                             | B   |                               |
| <b>II サービスの質の評価(25点)</b>   |                  |  |   |                               |
|  | 1 利用者満足度         | 利用者へのサービスの質を維持・向上させるための提案は具体化されているか<br>利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか | B   | アンケート内容の検討は行ったが、実施までには至っていない。 |
|  | 2 維持管理業務         | 日常清掃業務や衛生管理、備品などの設備の維持管理は適正に行われ、良好な状態で施設の利用が行われているか              | A   |                               |
|  | 3 運営業務           | 事業運営について、サービス水準の向上のための創意工夫が見られるか<br>利用許可などの利用者への接客・対応は適切であるか     | B   |                               |
|  | 4 自主事業           | 実施された事業内容は、施設の設置目的に沿い、サービス水準の向上に寄与する質の高いものであるか                   | B   |                               |
|  | 5 施設の効用          | 施設の効用を最大限に発揮し、設置目的の達成に資することができる管理運営内容であったか                       | A   |                               |
| <b>III サービスの安定性の評価(10点)</b>  |                  |  |   |                               |
|  | 1 事業収支           | 指定管理業務の事業収支は妥当であるか ※2  | B   |                               |
|  | 2 経営状況           | 指定管理業務の経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※3                                     | B   |                               |
| <b>【総評(所管課評価)】</b><br>令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響は継続したものの、ゴールデンウィークや8月のお盆、紅葉シーズンは天候に恵まれ、客足が堅調であったことから、売上も伸びし、鳥取県の旅行支援クーポンの下支えもあったことから、コロナ前までの客数は回復していないものの、客単価が伸び、売上は過去最高を更新させることができた。<br>施設管理については、新型コロナウイルスの対策として、鳥取県の「新型コロナ安心対策認証店」の認証を取得し、ガイドラインに従って、動検温器、サーキュレーター、パーテーション、個包装などを活用して、対策を徹底されるなど、良好に実施されている。 |                  |  | 合計点<br>( 66 )点/(100)点<br>$\times 100 = ( 66 )$<br>平均点( 3.3 )点 |                               |

※施設の性格や設置目的により、評価項目は追加、変更できる。

- ※評価区分
- A(優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。(5点)
  - B(良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。(3点)
  - C(課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。(1点)
  - D(要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。(0点)

※特記事項欄は、評価を行った確認方法(例:立入調査、台帳確認、資料等確認)と当該評価を行った理由を記載する。

※総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、評価、業務の改善方策等を記入する。

【補足資料】

※1 利用状況

| 項目         | 本年度〔令和4年4～令和5年3月〕 A | 前年度〔令和3年4～令和4年3月〕 B | 対比<br>(A-B)/B | 対比が±20%を超える場合は増減理由を記載 |
|------------|---------------------|---------------------|---------------|-----------------------|
| 営業日数(営業期間) | 365日                | 365日                | 0.00%         |                       |
| 施設利用者数     | 67,767人             | 58,762人             | 15.32%        |                       |

※2 事業収支

(1) 収入

| 項目     | 本年度〔令和4年4～令和5年3月〕 A | 前年度〔令和3年4～令和4年3月〕 B | 対比<br>(A-B)/B | 対比が±20%を超える場合は増減理由を記載 |
|--------|---------------------|---------------------|---------------|-----------------------|
| 町指定管理料 | 10,000千円            | 10,000千円            | 0.00%         |                       |
| 合計     | 10,000千円            | 10,000千円            | 0.00%         |                       |

(2) 支出

| 項目   | 本年度〔令和4年4～令和5年3月〕 A | 前年度〔令和3年4～令和4年3月〕 B | 対比<br>(A-B)/B | 対比が±20%を超える場合は増減理由を記載 |
|------|---------------------|---------------------|---------------|-----------------------|
| 消耗品  | 150千円               | 120千円               | 25.00%        |                       |
| 光熱水費 | 264千円               | 244千円               | 8.20%         |                       |
| 委託料  | 9,220千円             | 9,220千円             | 0.00%         |                       |
| 諸経費  | 366千円               | 416千円               | -12.02%       |                       |
| 合計   | 10,000千円            | 10,000千円            | 0.00%         |                       |

※3 経営状況分析指標

| 項目              | 本年度〔令和4年4～令和5年3月〕 A | 前年度〔令和3年4～令和4年3月〕 B | 対比<br>(A-B)/B | 備考 |
|-----------------|---------------------|---------------------|---------------|----|
| ①事業収支           | 0千円                 | 0千円                 | #DIV/0!       |    |
| ②利用料金比率         | 0%                  | 0%                  | #DIV/0!       |    |
| ③人件費比率          | 3.66%               | 4.16%               | -12.02%       |    |
| ④外部委託費比率        | 92.20%              | 92.20%              | 0.00%         |    |
| ⑤利用者当たり管理コスト    | 147.6円              | 170.2円              | -13.28%       |    |
| ⑥利用者当たり自治体負担コスト | 147.6円              | 170.2円              | -13%          |    |

① 事業収支:(収入－支出)

事業全体が黒字で施設の管理運営ができていのかどうか確認する。赤字の場合は、管理継続性の面での課題を解決し、黒字化のための方策を検討する。

② 利用料金比率:(利用料金収入/収入)

収入に占める利用料金の割合。指定管理者の収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。

③ 人件費比率:(人件費/支出)

支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎていないか、又は費用がかかりすぎていないかを確認する。

④ 外部委託比率:(外部委託費合計/支出)

支出に占める外部委託費の割合。外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。

⑤ 利用者当たり管理コスト:(支出/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

⑥ 利用者当たり自治体負担コスト:(指定管理料/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる自治体の費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

4 利用者からの苦情の内容とそれに対する町・指定管理者の対応や市から指定管理者への指導状況

|  |
|--|
|  |
|--|

5 利用者アンケートの結果

|  |
|--|
|  |
|--|