

(別紙3)  
発大商観第604号  
令和6年9月13日

(施設名) 大山町観光交流センター  
(指定管理者) 一般財団法人 大山恵みの里公社  
(代表者名) 理事長 山口 隆之 様

大山町長 竹口 大紀

令和5年度「大山町観光交流センター」指定管理者業務評価書

施設名	大山町観光交流センター
施設所管課	商工観光課
指定管理者名	一般財団法人 大山恵みの里公社 理事長 山口 隆之
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日(2年目)

【モニタリング終了後の総評】

コロナ禍による外出自粛の動きが緩まり、前年に比べて利用者数の増加がみられている。  
施設管理については、おおむね良好に実施されている。

【施設所管課】

コロナ禍の影響が回復傾向にあり、前年に比べ利用者数の増加がみられている。  
施設管理についてはおおむね良好に実施されている。

【第三者評価】

良好な管理内容である。  
持ち込みの商品紹介(ポップ)が見つからないことがあった。

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

【第三者評価】

## 令和5年度「大山町観光交流センター」モニタリング評価表

施設名	大山町観光交流センター（道の駅 大山恵みの里）	
施設所管課	商工観光課	
指定管理者名	団体名	一般財団法人 大山恵みの里公社
	所在地	鳥取県西伯郡大山町名和9 1 9 番地 1 2
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日	
選定方法	公—募 ・ 非公募	
施設の設置目的	観光の振興及び地域農水産業の活性化に資するため設置。	
主な実施事業	観光交流センター施設、備品及び器具の維持管理、観光交流センター利用促進に関する業務、自主事業の企画及び実施、その他管理業務（利用者の安全確保に関する措置など）ほか	

評価項目	評価基準	評価	特記事項
<b>I 履行の確認（65点）</b>			
<b>1 施設全般の管理運営に関する業務</b>			
(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	資料等確認 適切な水準である。
	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	資料等確認 適切な水準である。
(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	B	資料確認 更なる資質向上の研修等の実施を図られたい。
(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	資料等確認 適切な水準である。
<b>2 利用者に関する業務</b>			
(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	資料等確認 適切な水準である。
(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	資料等確認 適切な水準である。
<b>3 保守点検及び清掃等の業務</b>			
(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 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	資料等確認 適切な水準である。
(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 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	A	資料等確認 水準よりも優れている。

(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 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	資料等確認 適切な水準である。
(4)修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	資料等確認 適切な水準である。
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	資料等確認 適切な水準である。
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	資料等確認 適切な水準である。
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	資料等確認 適切な水準である。
<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 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	資料等確認 適切な水準である。
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	B	資料等確認 概ね適切である。
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 利用許可などの利用者への接客・対応は適切であるか	B	資料等確認 適切な水準である。
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	資料等確認 適切な水準である。
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	B	資料等確認 適切な水準である。
<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	資料等確認 コロナの影響が薄まり利用者増となり、妥当である。
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	資料確認 コロナの影響が薄まり利用者増となり、妥当である。
【総評 (所管課評価)】 コロナ禍の影響が回復傾向にありが、前年に比べ利用者数の増加がみられている。 施設管理についてはおおむね良好に実施されている。		合計点 ( 62 ) 点 / ( 100 ) 点 ×100 = ( 62 ) 平均点 ( 3.1 ) 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 [R5年4~3月] A	前年度 [R4年4~3月] B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える 場合は増減理由を記載
開館日数	364日	361日	3、100.8 (%)	
施設利用者数	184,174人	179,675人	4,499、102.5 (%)	
施設稼働率	99%	98%	1、102.0 (%)	
事業開催数			、 (%)	

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度 [R5年4~3月] A	前年度 [R4年4~3月] B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える 場合は増減理由を記載
利用料収入	0	0	、 (%)	
指定管理料	0	0	、 (%)	
自主事業収入 (物販・食堂)	150,879,799	148,866,923	2,012,876、101.4 (%)	
委託管理料(観光案内)	4,989,600	4,798,000	191,600、104.0 (%)	
その他	3,872,602	3,243,103	629,499、119.4 (%)	
			、 (%)	
売上原価	▲97,055,008	▲98,584,975	1,529,967、98.4 (%)	
合計	62,686,993	58,323,051	4,363,942、107.5 (%)	

(2) 支出

項目	本年度 [R5年4~3月] A	前年度 [R4年4~3月] B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える 場合は増減理由を記載
人件費	22,038,140	21,769,295	268,845、101.2 (%)	
消耗品費	1,228,064	1,421,168	▲193,104、86.4 (%)	
光熱水費	5,853,970	5,426,574	427,396、107.9 (%)	
			、 (%)	
その他	5,611,365	4,278,715	1,332,650、131.1 (%)	修繕料、支払手数料等の増
合計	34,731,539	32,895,752	1,835,787、105.6 (%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度 [R5年4～3月] A	前年度 [R4年4～3月] B	対比 A-B、A/B	備考
① 事業収支	27,955,454	25,427,299	2,528,155、109.9 (%)	
② 利用料金比率	-	-	、 (%)	
③ 人件費比率	63.45%	66.18%	▲2.73、95.8 (%)	
④ 外部委託費比率	2.65%	3.53%	▲0.88、75.0 (%)	外部委託費支出の減、 支出増加（人件費、修繕料、光熱水費等）、
⑤ 利用者当たり管理コスト	188.57	183.09	5.43、102.9 (%)	
⑥ 利用者当たり自治体負担コスト	-	-	、 (%)	

- 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市・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