（別紙３）
発大まち第８００号
令和６年８月２７日

大山町中山温泉館・生活想像館及び
大山町立ふるさとフォーラムなかやま文教の森四季彩園
株式会社かいけ
代表取締役　新開　雄一　様

大山町長　竹口大紀
（公印省略）

令和５年度　「大山町中山温泉館・生活想像館及び大山町立ふるさとフォーラムなかやま文教の森四季彩園」　指定管理者業務評価書

施設名	大山町中山温泉館・生活想像館及び大山町立ふるさとフォーラムなかやま文教の森四季彩園
施設所管課	まちづくり課
指定管理者名	株式会社かいけ
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】
ウクライナ危機を契機とした原材料・エネルギー等の物価高騰で負担感が増す状況にありながらも、経費節減の経営努力を行っており、本年は管理委託料の追加措置は行わなかった。物価高の状況は今後も続くとみられ、経営に影響すると思われるが、引き続き収支の安定に努力しながら、来館者の満足度を向上する経営に期待する。

【施設所管課】
お客様アンケートにも早急に対応し、施設に関しても良好に管理されている。

【第三者評価】
良好に管理されている。

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】
特になし。

【第三者評価】
特になし。

施設名	大山町中山温泉館・生活想像館及び 大山町立ふるさとフォーラムなかやま文教の森四季彩園	
施設所管課	地籍調査課	
指定管理者名	団体名	株式会社かいけ
	所在地	米子市尾高７８１番地９
指定期間	令和４年４月１日　～　令和９年３月３１日（2年目）	
選定方法	公　募	
施設の設置目的	健康の増進及び文化の創造、観光振興に寄与するための拠点となる施設	
主な実施事業	大山町中山温泉館の運営、生活想像館の管理、四季彩園の管理	

令和５年度上期「温泉館・生活想像館・四季彩園」モニタリング評価表（令和 5 年 10 月 16 日）

評価項目	評価基準	評価	特記事項
Ⅰ　履行の確認（６５点）			
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	資料確認及び聞き取り調査 無駄なく人員を配置している。
	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	聞き取り調査 主に休館日に危険個所を見回っている。
(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	資料確認及び聞き取り調査 接遇等職場内研修が実施されている。
(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	資料確認及び聞き取り調査 町外者を呼び込む活動を見合わせている。
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	資料確認 昨年同時期より利用者数は増加している
(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	A	資料確認及び聞き取り調査 アンケートだけでなく受付でも聞き取りしている。
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 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	資料確認及び聞き取り調査 良好に行われている。
(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	資料確認及び聞き取り調査 良好に行われている。

	(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	聞き取り及び立ち入り確認 良好に行われている。
	(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	聞き取り及び立ち入り確認 良好に行われている。
	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	資料確認 あまり密にならない様な自主事業を実行している。
	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	聞き取り調査 適切に行われている。
	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	聞き取り調査
Ⅱ　サービスの質の評価（２５点）				
	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	A	資料確認及び聞き取り調査 女性用アメニティの設置等女性目線での環境改善に努め、アンケートの要望等にもスピーディに対応している。
	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	A	聞き取り及び立ち入り確認 良好な施設利用が行われている。
	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	A	聞き取り及び立ち入り確認 接客等は良好であり、サービスの改善も行われている。
	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	資料確認及び聞き取り調査
	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	資料確認
Ⅲ サービスの安定性の評価　（１０点）				
	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	資料確認
	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
【総評　(所管課評価)】 新型コロナの影響で利用者数が減少して、経営的に苦しい部分はあるものの、利用者の要望、苦情にスピード感を持って応える体制を築くなど利用者、従業員双方にとって快適な環境を整備するなどしている。 今後も利用者のニーズを把握し、満足してもらえるような取り組みを期待。				合計点 （ 70 ）点/（ 100 ）点 ×100＝（ 70 ） 平均点　（ 3.5 ）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5年4～令和5年9月〕　A	前年度〔令和4年4～令和4年9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	177日	177日	0日、100（%）	
施設利用者数	35,669人	33,804人	1,865人 、105.5（%）	
施設稼働率	96.7%	96.7%	0、100（%）	
事業開催数	－	－	－	

※２　事業収支

（1）収　入

項　　目	本年度〔令和5年4～令和5年9月〕　A	前年度〔令和4年4～令和4年9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
事業収入	10,842千円	10,681千円	161千円、101.5（%）	
指定管理料	10,200千円	10,400千円	－200千円、 98.1（%）	
			（%）	
			（%）	
			（%）	
			（%）	
その他	2,273千円	2,217千円	56千円、102.5（%）	
合　　計	23,315千円	23,298千円	17千円、100.1（%）	

（2）支　出

項　　目	本年度〔令和5年4～令和5年9月〕　A	前年度〔令和4年4～令和4年9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	8,494千円	7,890千円	604千円、107.6（%）	
需用費	12,200千円	12,465千円	-265千円、97.8（%）	
修繕料	230千円	195千円	35千円、117.9（%）	
役務費	398千円	376千円	22千円、105.8（%）	
委託料	1,857千円	1,876千円	-19千円、98.9（%）	
使用料・賃借料	747千円	710千円	37千円、105.2（%）	
その他	1,500千円	1,500千円	0千円、100（%）	
合　　計	25,426千円	25,012千円	414千円、101.6（%）	

※３　経営状況分析指標

項　　目	本年度〔令和5年4～令和5年9月〕　A	前年度〔令和4年4～令和4年9月〕　B	対比 A－B、A/B	備　　考
①　事業収支	-2,111千円	－1,644千円	－467千円、-128.4（%）	
②利用料金比率	0.47	0.46	0.01、102.1（%）	
③人件費比率	0.33	0.31	0.02、106.4（%）	
④外部委託費比率	0.07	0.08	-0.01、87.5（%）	
⑤利用者当たり管理コスト	712.83円	737.84円	-25.01、96.6（%）	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	285.96円	307.66円	-21.7、92.9（%）	

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るかどうか確認する。 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市 ・ 指定管理者の対応や市から指定管理者への指導状況

遅滞なく対応を行っている。利用者からの苦情特になし。

5　利用者アンケートの結果

要望に対し、応えることのできるものは、速やかに対処している。

（別紙２）

令和５年度下期「温泉館・生活想像館・四季彩園」モニタリング評価表（令和６年４月３０日）

施設名	大山町中山温泉館・生活想像館及び 大山町立ふるさとフォーラムなかやま文教の森四季彩園	
施設所管課	まちづくり課	
指定管理者名	団体名	株式会社かいけ
	所在地	米子市尾高７８１番地９
指定期間	令和４年４月１日　～　令和９年３月３１日 （２年目）	
選定方法	公　募	
施設の設置目的	健康の増進及び文化の創造、観光振興に寄与するための拠点となる施設	
主な実施事業	大山町中山温泉館の運営、生活想像館の管理、四季彩園の管理	

評価項目	評価基準	評価	特記事項
Ⅰ　履行の確認（６５点）			
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	資料確認及び聞き取り調査 無駄なく人員を配置している。
	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	聞き取り調査 主に休館日に危険個所を見回っている。
(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	A	資料確認及び聞き取り調査 接遇等職場内研修が実施され現場に活かされている。
(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	資料確認及び聞き取り調査 コロナ禍にあり、町外者を呼び込む活動を見合わせている。
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	資料確認 全国的なコロナ感染者数の減少と冬季少雪により昨年同時期より利用者数は増加した。
(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	A	資料確認及び聞き取り調査 アンケートだけでなく受付でも聞き取りしている。
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 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	資料確認及び聞き取り調査 良好に行われている。
(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	資料確認及び聞き取り調査 良好に行われている。

	(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	聞き取り及び立ち入り確認 良好に行われている。
	(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	聞き取り及び立ち入り確認 良好に行われている。
	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	資料確認 あまり密にならない様な自主事業を実行している。
	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	聞き取り調査 適切に行われている。
	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	A	聞き取り調査 良好に行われている。
Ⅱ　サービスの質の評価（２５点）				
	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	A	資料確認及び聞き取り調査 利用者アンケートの要望等にもスピーディに対応し環境改善に努めている。
	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	A	聞き取り及び立ち入り確認 良好な施設利用が行われている。
	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	A	聞き取り及び立ち入り確認 接客等は良好であり、サービスの改善も行われている。
	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	A	資料確認及び聞き取り調査 地域と連携して自主事業やイベントで賑わいを創出している。
	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	資料確認
Ⅲ サービスの安定性の評価　（１０点）				
	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	資料確認
	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
【総評　(所管課評価)】 新型コロナの拡大の波がある中、利用者数は回復に向きはじめている。 ただし、原材料やエネルギー価格の高騰が高止まりしているため、苦しい経営状況を確認した上で管理料の追加を行った。自主事業の工夫を行ったり、利用者の要望や苦情にスピード感を持って応える体制を築いたりしているため、利用者の満足度は維持され、利用者、従業員双方にとって快適な環境を整備するなどしている。 今後も利用者のニーズを把握し、満足してもらえるような取り組みを期待。				合計点 （ 76 ）点/（ 100 ）点 ×100＝（ 76 ） 平均点　（ 3.8 ）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5年10～令和6年3月〕　A	前年度〔令和4年10～令和5年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	177日	175日	2日、101.1（%）	
施設利用者数	37,726人	35,434人	2,292人 、106.4（%）	
施設稼働率	96.7%	96.2%	0.5、100.5（%）	
事業開催数	－	－	－	

※2　事業収支

（1）収　入

項　　目	本年度〔令和5年10～令和6年3月〕　A	前年度〔令和4年10～令和5年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
事業収入	12,653 千円	15,611 千円	－2,958千円、81.0（%）	
指定管理料	10,200 千円	14,300 千円	－4,100千円、71.3（%）	前年度においてはエネルギー高騰分の指定管理料が追加交付されていたが、今年度はなかったため
			（%）	
			（%）	
			（%）	
			（%）	
その他	3,115 千円	2,800 千円	315千円、111.2（%）	
合　　計	25,968 千円	32,711 千円	－6,743千円、79.3（%）	事業収入の減。今年度はエネルギー高騰分の指定管理料追加交付がなかったため

（2）支　出

項　　目	本年度〔令和5年10～令和6年3月〕　A	前年度〔令和4年10～令和5年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	8,805 千円	8,068 千円	737千円、109.1（%）	
需用費	13,334 千円	13,796 千円	－462千円、96.6（%）	
修繕料	247 千円	227 千円	20千円、108.3（%）	
役務費	257 千円	228 千円	29千円、112.7（%）	
委託料	1,805 千円	2,115 千円	－310千円、85.3（%）	
使用料・賃借料	778 千円	732 千円	46千円、106.2（%）	
その他	2,874 千円	4,594 千円	－1,720千円、62.5（%）	公課費の減
合　　計	28,100 千円	29,760 千円	－1,660千円、94.4（%）	

※３　経営状況分析指標

項　　目	本年度〔令和5年10～令和6年3月〕　A	前年度〔令和4年10～令和5年3月〕　B	対比 A－B、A/B	備　　考
①　事業収支	－2,132千円	2,951千円	－5083千円、-72.2（%）	収支の悪化による
②利用料金比率	0.48	0.48	0.00、100.0（%）	
③人件費比率	0.31	0.27	0.04、114.8（%）	
④外部委託費比率	0.06	0.07	-0.01、85.7（%）	
⑤利用者当たり管理コスト	744.84円	839.87円	－95.03円、88.6（%）	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	270.37円	403.57円	－133.2円、66.9（%）	追加交付の指定管理料分がなかったため指定管理料額が減少したが、利用者数が増加したため

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るかどうか確認する。 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市 ・ 指定管理者の対応や市から指定管理者への指導状況

遅滞なく対応を行っている。利用者からの苦情は特になし。

5　利用者アンケートの結果

要望に対し、応えることのできるものは、速やかに対処している。