

(別紙3)

発大企第1090号

令和5年9月14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4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	企画課
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(1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】

昨年はコロナ禍による外出自粛の動きが緩やかになり利用者数が増加した。事業計画に沿った運営につとめられており、集客に向けた取り組みも積極的に行っている。備品の管理に一部課題はみられたが解決に向けて動いていると確認した。

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。

【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4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	企画課	
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919番地12
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
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	A	資料等確認 利用促進に向けた取り組みが積極的に行われている。
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。
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。
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	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	C	資料等確認 概ね適切であるが、備品管理の一部に課題がある。
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。
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)】 コロナ禍の影響は残るが、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 [R4年4~3月] A	前年度 [R3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	361日	363日	▲2、99.4 (%)	
施設利用者数	179,675人	141,121人	38,554、127.3 (%)	コロナ外出自粛の機運が薄まった為。
施設稼働率	98%	99%	▲1、98.9 (%)	
事業開催数			、 (%)	

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度 [R4年4~3月] A	前年度 [R3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→R4 委託管理料（観 光案内）	4,798,000	6,600,000	▲1,802,000、72.6 (%)	物販収益があるので監査より観光案内の委託分以外は不要と指摘され減らした為。
自主事業収入 （物販・食堂）	148,866,923	114,329,415	34,537,508、130.2 (%)	施設利用者が大幅に伸びが売店・食堂の売上増に繋がった為。
その他	3,243,103	3,014,281	228,822、107.5 (%)	
			、 (%)	
			、 (%)	
売上原価	▲98,584,975	▲78,862,812	▲19,722,163、125 (%)	上記の売上増に伴う理由
合計	58,323,051	45,080,884	13,242,167、129.3 (%)	各内訳の記載理由の為。

(2) 支出

項目	本年度 [R4年4~3月] A	前年度 [R3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	21,769,295	18,770,371	21,769,295、115.9 (%)	
消耗品費	1,421,168	914,771	506,397、155.3 (%)	施設利用者増により、パンフレットやトイレトペーパーや洗剤等の費用が増となった為。
光熱水費	5,426,574	3,750,629	1,675,945、144.6 (%)	電気代の高騰と、電気を使用する備品の増の為。
			、 (%)	
その他	4,278,715	3,819,727	458,988、112 (%)	
合計	32,895,752	27,255,498	5,640,254、120.6 (%)	各内訳の記載理由の為。

※3 経営状況分析指標

項目	本年度 〔R4年4～3月〕 A	前年度 〔R3年4～3月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
①事業収支	25,427,299	17,825,386	7,601,913、142.6 (%)	施設利用者の伸び等の理由
②利用料金比率	—	—	、 (%)	
③人件費比率	66.18%	68.87%	▲2.69、96.1 (%)	
④外部委託費比率	3.53%	3.99%	▲0.46、88.5 (%)	
⑤利用者当たり管理コスト	183.09	193.14	▲10.05、94.8 (%)	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	26.71	46.77	▲20.06、57.1 (%)	指定管理料を観光案内の委託料のみに減額したため。

- 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るか、又は費用がかかりすぎているかを確認する。
- 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