

(別紙3)
発大まち第808号
令和6年8月28日

大山町ふるさとフォーラムなかやまふれあい倶楽部
楽しもなかやま
代表 中田 伸一 様

大山町長 竹口 大紀
(公印省略)

令和5年度「大山町ふるさとフォーラムなかやまふれあい倶楽部」
指定管理者業務評価書

施設名	大山町ふるさとフォーラムなかやまふれあい倶楽部
施設所管課	まちづくり課
指定管理者名	楽しもなかやま
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和6年3月31日（3年目）

【モニタリング終了後の総評】

新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が落ち込んでいたが、5月に5類に移行してからは利用促進の取り組みを図るなどの運営努力により、徐々にコロナ禍前の水準に戻りつつある。また、施設の適正管理、施設使用者に対しての接客なども良好に行われていることが窺える。今後も引き続き利用者のニーズを把握し、町民の利用促進及び町外・県外者の団体利用獲得に向けての情報発信や満足してもらえるような取り組みを期待する。

【施設所管課】

アンケートや口頭での意見を踏まえて、速やかに要望把握と改善を行っている。
施設は良好に管理されている。

【第三者評価】

フロントの丁寧な案内と対応について非常に好感がもてる。
タオルやアメニティ情報などは事前に伝えて欲しかった。
夜間では入口がわかりづらい。
時期や部屋によってはカメムシやムカデが発生する。

【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。

令和５年度「大山町ふるさとフォーラムなかやまふれあい倶楽部」モニタリング評価表（上期）
（令和５年１０月３１日）

施設名	大山町ふるさとフォーラムなかやまふれあい倶楽部	
施設所管課	地籍調査課	
指定管理者名	団体名	楽しもなかやま
	所在地	大山町赤坂５６１番地
指定期間	令和３年４月１日 ～ 令和６年３月３１日	
選定方法	非公募	
施設の設置目的	施設の利用をもって町民の健康の保持増進を図るとともに、町民と外来者の交流の場とする	
主な実施事業	友好館、上屋付き多目的広場及び遊具、公衆便所の管理運営業務	

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 良好に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 定期的に危険箇所を見回っている。
(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	聞き取り調査 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 特に町内団体利用者への利用促進を図っている。
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 コロナ感染が５類に移行し通常利用に戻ってきている。
(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	B	資料確認及び聞き取り調査 客室にはアンケートを常設し意見・感想をなど聞き取りしている。
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	B	資料確認及び聞き取り調査 良好に行われている。
	第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		
(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	B	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。 新規自主事業の企画をして交流の場としての利用促進を図っている。
	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	B	資料確認及び聞き取り調査 アンケートの要望等に対応している。
	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 良好に施設維持管理が行われている。
	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 新規自主事業の企画をして交流の場としての利用促進を図っている。
	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	資料確認及び聞き取り調査
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）】 新規自主事業を企画して交流の場としての利用促進を図っている。施設は良好に管理しており、接客面でも良い評価をもらっている。また、アンケート等で要望把握と改善を行っており、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する。			合計点 (64) 点 / (100) 点 ×100＝ (64) 平均点 (3.2) 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月～ 令和5年9月〕 A	前年度〔令和4年4月～ 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	160日	159日	1日、100.6（%）	
施設利用者数	3,219人	1,389人	1,830人、231.7（%）	昨年に比べて、会議、上 屋付多目的広場の利用者が 増加したため
施設稼働率	87.4%	86.9%	0.5、100.6（%）	
事業開催数	－	－	－	

※２ 事業収支

（１）収 入

項 目	本年度〔令和5年4月～ 令和5年9月〕 A	前年度〔令和4年4月～ 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	2,620,993	2,692,575	-71,582、97.3（%）	
指定管理料	3,107,000	3,150,000	-43,000、98.6（%）	
その他	95,567	21,217	74,350、450.4（%）	
合 計	5,823,560	5,863,792	-40,232、99.3（%）	

（２）支 出

項 目	本年度〔令和5年4月～ 令和5年9月〕 A	前年度〔令和4年4月～ 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	2,982,624	2,706,044	276,580、110.2（%）	
通信費	62,114	133,994	-71,880、46.4（%）	前年度が多かった理由は、 町が負担すべき電話機修繕料 (66,440円)が、指定管理者の 口座（電話代振替口座）から 引き落とされたため
水道光熱費	895,199	698,031	197,168、128.2（%）	電気代高騰のため
消耗品費	168,405	103,799	64,606、162.2（%）	管理上必要なため
衛生管理費	239,217	178,365	60,852、134.1（%）	管理上必要なため
修繕費	13,500	22,080	-8,580、61.1（%）	修繕が少なかったため
その他	1,076,143	1,423,901	-347,758、75.6（%）	
合 計	5,437,202	5,266,214	170,988、103.2（%）	

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔令和5年4月～ 令和5年9月〕 A	前年度〔令和4年4月～ 令和4年9月〕 B	対比 A－B、A/B	備 考
① 事業収支	386,358円	597,578円	-211,220円、64.7 (%)	
②利用料金比率	0.45	0.46	-0.01、97.8 (%)	
③人件費比率	0.55	0.51	0.04、107.8 (%)	
④外部委託費比率	0.09	0.08	0.01、112.5 (%)	
⑤利用者当たり管理コスト	1,689.10	3,791.37	-2,102.27、44.6 (%)	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	965.21	2,267.81	-1,302.6、42.6 (%)	

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っ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

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。

令和５年度下期「大山町ふるさとフォーラムなかやまふれあい倶楽部」モニタリング評価表
(令和６年４月３０日)

施設名	大山町ふるさとフォーラムなかやまふれあい倶楽部	
施設所管課	まちづくり課	
指定管理者名	団体名	楽しもなかやま
	所在地	大山町赤坂５６１番地
指定期間	令和３年４月１日　～　令和６年３月３１日	
選定方法	非公募	
施設の設置目的	施設の利用をもって町民の健康の保持増進を図るとともに、町民と外来者の交流の場とする	
主な実施事業	友好館、上屋付き多目的広場及び遊具、公衆便所の管理運営業務	

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 良好に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 定期的に見回っている。 緊急時連絡網の作成。
(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	聞き取り調査 職場内研修（消防・個人情報・接客）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 各種キャンペーンの参加や共同企画への参画や周知により利用促進を図っている。
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 町内外の利用が増え交流の場として活用されている
(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 客室にはアンケートを常設し意見・感想をなど聞き取りしている。
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	B	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	資料確認及び聞き取り調査。 年間スケジュールに基づき独 自事業を展開している。
	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 研修の実施等により適切に行 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 経営状況に沿った提案等がな されている。
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 アンケートの要望等に迅速・ 丁寧に対応している。
	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	B	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 新規自主事業の取り組み等 により利用促進に努めている。
	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	資料確認及び聞き取り調査 地域の研修や交流の場として 適正管理されている。
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）】 新型コロナウイルスが5類に移行したことにより、利用者数はコロナ禍以前の 水準に戻りつつある。町民だけではなく町外の団体利用も増え、会議や交流 の場として活用されている。施設は良好に管理しており、アンケート等でも 概ね良好な声をいただいている。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する。			合計点 (66) 点 / (100) 点 ×100 = (66) 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5年10月～ 令和6年3月〕 A	前年度〔令和4年10月～ 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	153日	157日	-4日、 97.5 (%)	
施設利用者数	3,241人	2,478人	763人、130.8 (%)	コロナ感染が落ち着いてきたため、町民の会合、ワーケーションやイベントなどの団体の利用者が増加したため
施設稼働率	83.6%	86.3%	-2.7%、 96.9 (%)	
事業開催数	—	—	—	

※ 2 事業収支

(1) 収 入

項 目	本年度〔令和5年10月～ 令和6年3月〕 A	前年度〔令和4年10月～ 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	1,980,518	1,537,731	442,787、128.8 (%)	コロナ感染が落ち着いてきたこともあり、宿泊利用者が増加したため
指定管理料	3,100,000	3,150,000	-50,000、 98.4 (%)	
その他	110,669	12,119	98,550、913.2 (%)	
合 計	5,191,187	4,699,850	491,337、113.2 (%)	

(2) 支 出

項 目	本年度〔令和5年10月～ 令和6年3月〕 A	前年度〔令和4年10月～ 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	3,324,977	3,432,596	-107,619、 96.9 (%)	
通信費	59,240	63,421	-4,181、 93.4 (%)	
水道光熱費	902,098	972,900	-70,802、 92.7 (%)	
消耗品費	34,702	206,677	-171,975、 16.8 (%)	既存品で対応できたため
衛生管理費	255,310	137,555	117,755、185.6 (%)	利用者が増加したため
修繕費	19,580	2,200	17,380、890.0 (%)	修繕実績による
その他	1,030,822	400,253	630,569、257.5 (%)	利用者が増えたことに伴う諸経費増加のため
合 計	5,626,729	5,215,602	411,127、107.9 (%)	

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔令和5年10月～令和6年3月〕 A	前年度〔令和4年10月～令和5年3月〕 B	対比 A－B、A/B	備 考
①事業収支	-435,542円	-515,752円	80,210円、84.4 (%)	
②利用料金比率	0.38	0.33	0.05、115.2 (%)	
③人件費比率	0.59	0.66	-0.07、89.4 (%)	
④外部委託費比率	0.06	0.03	0.03、200.0 (%)	
⑤利用者当たり管理コスト	1,736.11	2,104.76	-368.65、82.5 (%)	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	956.49	1,271.19	-314.70、75.2 (%)	

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市・指定管理者の対応や市から指定管理者への指導状況

特になし。

5 利用者アンケートの結果

要望等があった際に、対応可能な場合は速やかに対処している。