

(別紙3)
発大地籍第234号
令和5年8月30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4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	地籍調査課
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(2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が続く中、感染対策を行いながら県や町のキャンペーンに参画するなど利用促進を図り努力して運営している。年度後半からは町民の会合やイベントでの利用も増え、交流の場として利用が回復してきている。今後も引き続き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。

【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】

明るく丁寧な対応をしている。
駐車場の利用ができない場合は事前に連絡が欲しかった。
チラシを玄関ホールの下足箱の上部に置いているが、扉の開閉時に風で巻き上げられ散乱する。
重石も使っているが、チラシの数はたくさん置かないほうがよい。

【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4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

(令和4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760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 HP、SNS、チラシを使い、問い合わせには詳しく説明し、利用を促進している。
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 県や町のキャンペーンに参画し、利用促進を図っている。
(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	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		

(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。 県や町のキャンペーンを利用して集客し、施設の魅力をアピールしている。
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	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 良好な施設利用が行われている。
3 運營業務	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「大山町レンタサイクルシステム構築検証」への協力事業者として参加している。
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）】 県や町のキャンペーンに参画し利用促進を図っている。施設は良好に管理しており、アンケート等で要望把握と改善を行っている。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 (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4年4月～ 令和4年9月〕	A	前年度〔令和3年4月～ 令和3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	159日		159日		0日、100.0 (%)	
施設利用者数	1,389人		879人		510人、158.0 (%)	昨年に比べて宿泊者が増加したため
施設稼働率	86.9%		86.9%		0、100.0 (%)	
事業開催数	—		—		—	

※2 事業収支

(1) 収 入

項 目	本年度〔令和4年4月～ 令和4年9月〕	A	前年度〔令和3年4月～ 令和3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	2,692,575		720,462		1,972,113、373.7 (%)	宿泊者が増加したため
指定管理料	3,150,000		3,350,000		-200,000、94.0 (%)	
その他	21,217		2,813		18,404、754.2 (%)	
合 計	5,863,792		4,073,275		1,790,517、144.0 (%)	

(2) 支 出

項 目	本年度〔令和4年4月～ 令和4年9月〕	A	前年度〔令和3年4月～ 令和3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	2,706,044		2,508,310		197,734、107.9 (%)	
通信費	133,994		66,698		67,296、200.9 (%)	電話機修繕料(66,440円)は町が負担するものであったが、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	698,031		496,094		201,937、140.7 (%)	宿泊者が増加したため
消耗品費	103,799		91,376		12,423、113.6 (%)	
衛生管理費	178,365		82,245		96,120、216.9 (%)	宿泊者が増加したため
修繕費	22,080		6,050		16,030、365.0 (%)	外壁版のはがれ修理、水屋の障子張り替えをしたため
その他	1,423,901		1,345,220		78,681、105.8 (%)	
合 計	5,266,214		4,595,993		670,221、114.6 (%)	

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔令和4年4月～ 令和4年9月〕 A	前年度〔令和3年4月～ 令和3年9月〕 B	対比 A－B、A/B	備 考
① 事業収支	597,578円	-522,718円	1,120,296円、 (%)	
②利用料金比率	0.46	0.18	0.28、255.6 (%)	
③人件費比率	0.51	0.55	-0.04、92.7 (%)	
④外部委託費比率	0.08	0.10	-0.02、80.0 (%)	
⑤利用者当たり管 理コスト	3,791.37	5,228.66	-1,437.29、72.5 (%)	
⑥利用者当たり自 治体負担コスト	2,267.81	3,811.15	-1,543.34、60.0 (%)	

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ようかどうか確認する。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4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5年4月28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760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。
(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 各種キャンペーンの参加や共同企画への参画などを通して周知し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 町民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	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	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		

(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。 コロナ感染の状況を確認し可能な範囲で行っている
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）】 町民の利用が増え、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、アンケート等で要望把握と改善を行っている。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 (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4年10月～ 令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10月～ 令和4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	157日	160日	-3日、98.1 (%)	
施設利用者数	2,478人	1,238人	1,240人、200.2 (%)	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	86.3%	75.5%	10.8、114.3 (%)	
事業開催数	—	—	—	

※2 事業収支

(1) 収 入

項 目	本年度〔令和4年10月～ 令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10月～ 令和4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	1,537,731	747,843	789,888、205.6 (%)	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	3,150,000	3,350,000	-200,000、94.0 (%)	
その他	12,119	55,655	-43,536、21.8 (%)	
合 計	4,699,850	4,153,498	546,352、113.2 (%)	

(2) 支 出

項 目	本年度〔令和4年10月～ 令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10月～ 令和4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	3,432,596	2,540,832	891,764、135.1 (%)	利用者が増加したため
通信費	63,421	65,218	-1,797、97.2 (%)	
水道光熱費	972,900	651,922	320,978、149.2 (%)	利用者が増加したため
消耗品費	206,677	43,668	163,009、473.3 (%)	利用者が増加したため
衛生管理費	137,555	55,800	81,755、246.5 (%)	利用者が増加したため
修繕費	2,200	38,400	-36,200、5.7 (%)	
その他	400,253	351,916	48,337、113.7 (%)	
合 計	5,215,602	3,747,756	1,467,846、139.2 (%)	

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔令和4年10月～ 令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10月～ 令和4年3月〕 B	対比 A－B、A/B	備 考
① 事業収支	-515,752円	405,742円	-921,494円、-127.1 (%)	
②利用料金比率	0.33	0.18	0.15、183.3 (%)	
③人件費比率	0.66	0.68	-0.02、97.1 (%)	
④外部委託費比率	0.03	0.04	-0.01、75.0 (%)	
⑤利用者当たり管 理コスト	2,104.76	3,027.27	-922.51、69.5 (%)	
⑥利用者当たり自 治体負担コスト	1,271.19	2,705.98	-1,434.79、47.0 (%)	

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