No. 1

J	1 施設の概要							所管課	生活	安全課
	施設の名称	多世代健康交流	プラザつるの)湯	所在地	千曲市上山	山田温泉三	丁目43-1(平	^z 成13 ^左	F建)
Ī	指定管理者	株式会社ユアーズ静	畄	住所	静岡県静岡	市葵区千代	田7丁目1番	29号		
	相足官埋 有	代表者 髙田 学		指定期間	平成30年度 ~	・令和4年度	(5年間)	初協定 平成2	7年度	通算6年
ſ		① 利用の許可に関する	業務		4	利用料の収	受・減免に	関する業務		
	主な業務内容	② 施設及び設備の維持	特管理に関する業	務	(5	施設、付属	設備及び物	品の維持管理	に関す	る業務
		③ 利用の制限に関する	業務		6	その他セン	ターの管理に	こ関し必要と認	める業	務
	職員体制	平成30年度	計 9 人	中元年度		計 9 人	令和2年度		計 8	人

2 施設の利用実績等

		平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
	区分	人数	対前年度比(%)	人数	対前年度比(%)	人数	対前年度比(%)
	大人	32,356	92%	28,274	87%	12,822	45%
	子ども	2,091	115%	1,647	79%	656	40%
利用状况	減額	90,381	96%	86,356	96%	63,157	73%
	無料(免除)	18,356	79%	16,106	88%	10,475	65%
	令和元年東日本台風被災者(無料)			1,707		52	3%
	合 計	143,184	93%	134,090	94%	87,162	65%
特記事項	新型コロナウイルス感染症			日から令和2年5月20	日まで休館して	ていました。また、新雲	型コロナウイ

(増減理由) ルス感染症の影響により、利用者数が減少しています。

			平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
		項目	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)
	収	利用料金	18,097,350	94%	20,482,140	113%	11,691,710	57%
	入	その他収入	172,680	85%	167,404	97%	91,800	55%
	部	指定管理料	11,650,000	100%	11,150,000	96%	15,187,215	136%
	<u> </u>	被災者入浴料負担金			468,850		11,740	3%
管理経	a	新型コロナウイルス公的扶助					594,365	
経)	合 計	29,920,030	96%	32,268,394	108%	27,576,830	85%
費収支	費	人件費	10,322,468	105%	10,647,201	103%	9,846,355	92%
支	用	需用費	17,556,703	97%	16,509,224	94%	13,460,657	82%
	部	保守管理費	6,531,072	154%	6,413,869	98%	5,778,968	90%
		消費税	624,693	76%	934,747	150%	402,000	43%
	b							
)	合 計	35,034,936	106%	34,505,041	98%	29,487,980	85%
		損 益 (a)-(b)	-5,114,906		-2,236,647		-1,911,150	

特記事項 (増減理由)

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金及び費用が減少している。

●自主事業の実施状況

例年の季節に合わせた変わり湯の実施に加え、新たに整体療術(全身マッサージ)の導入や、サイクル推進委員会の事業に参加し、サイクルスタンドを設置する等の事業を行なった。

			平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
		項目	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)
	収	売店等	9,923,758	107%	10,472,618	106%	6,236,461	60%
	入の							
	部							
自	a							
自主事業収支	ت ا	合 計	9,923,758	107%	10,472,618	106%	6,236,461	60%
業	費用	売店等仕入	8,204,399	107%	8,478,341	103%	5,246,036	62%
収 支	用 の							
	部							
	b							
	<u> </u>	合 計	8,204,399	107%	8,478,341	103%	5,246,036	62%
		損 益 (a)-(b)	1,719,359		1,994,277		990,425	

	平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
管理経費・自主事業収入合計	39,843,788	99%	42,741,012	107%	33,813,291	79%
管理経費・自主事業費用合計	43,239,335	106%	42,983,382	99%	34,734,016	81%
損 益 (a)-(b)	-3,395,547		-242,370		-920,725	

他	本制		判定	評点
1	施設管理①	施設の設置目的が十分機能しているか。	b	
2	施設管理②	協定書に定められた開館日や開館時間等を遵守しているか。	b	
3	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか。	b	
4	職員体制	施設の管理運営にあたる人員(人数、有資格者)を適正に配置しているか。	b	
5	人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組み(教育・研修)を 実施しているか。	b	
6	利用者への対応	利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か。	b	2
7	危機管理①	危機管理に関するマニュアルが整備され定期的に訓練等を行っているか。	b	
8	危機管理②	事故・災害等の緊急時の対応体制は確立されているか。	b	
9	個人情報の保護	個人情報に関する規定を設け、個人情報を保護するための対策がされているか。	b	
0	情報公開	情報公開に関する規定を設け、情報を適切に管理、公表しているか。	b	
1	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	b	
닺	・設備の維持管理		判定	評点
2	維持管理	建物、設備の保守点検・管理等を適切に行っているか。	b	
13	清潔の保持	利用者が快適に利用できるよう、清掃等適切に行っているか。	b	
4	再委託業務等の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切であり、事前に市の承認を受けているか。	b	2
	Itte II oo kite em	施設の備品を適切に管理しているか。	b	
15	備品の管理	Mak - Man e 20 / C a 20 / C	-	
	修繕	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。	b	
16		必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。		評別
16 1 7	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	b	評点
16 17	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事	b 判定	評,
7	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組	b 判定 b	評り
.7 .8	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働 率	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 「上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。	b 判定 b	評;
16 17 18	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 7上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、	b 判定 b	
17	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	b 判定 b b	
16 17 18 19 20 21	修繕 *務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 7上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させている	b 判定 b b	
16 17 18 19 20 21 22	修繕 *** ** ** ** ** ** ** ** ** ** *	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。	b 判定 b b	
16 17 18 19 20 21 22 23	修繕 業務及びサービスの質の店 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の 施設運営への反映 利用者対応	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 が。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。	b 判定 b b	
16 17 18 19 20 21 22 23 24	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。	b 判定 b b b	
16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26	修繕 **務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 が。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施	b 判定 b b b	2
116 117 118 118 119 119 121 122 122 123 124 125 126 126 127 127 127 127 127 127 127 127 127 127	修繕 ***務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 が。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施	b 判定 b b b	2
88 99 221 222 232 244 245 257	修繕 ***務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献 大況	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	b 判定 b b b b b b h b h c h c h c h c h c h c	2
8 9 9 0 0 0 1 2 1 2 2 2 2 2 3 2 3 2 3 2 3 2 3 2 3 2	修繕 **務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献 大況	 必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 和設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。 指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか。 	b 判定 b b b b b b b h b b	2

◎判定基準a 協定等で定めた水準以上に独自の新たなサービスを提供した管理運営を行うことができたb 協定等で定めた水準の管理運営を行うことができたc 一部協定等で定めた管理運営を行うことができなかったd 不適切な管理運営が行われた

…2点

…1点

◎評点

・各項目の評価にaがあり、その他はbである …3点

- 各項目の評価がすべてbである
- ・各項目の評価にcがあり、dはない

◎総合評価

合計 10点以上 A (特に優れていると認めるもの)

B (適正であると認めるもの) C (さらなる努力が必要)

合計 7~9点 合計 4~6点

総合 評価

В

No. 2

I	1 施設の概要	要										所	管課	生》	舌安全課
	施設の名称	千曲市	ī健康プラザ				所在	地	千曲市	大字	⋜倉科76-	-1(平成	11年建	1)	
	指定管理者	企業組織	合労協ながの			住 所	長野市南	長	野新田	町148	32番地2				
	相足官埋任	代表者	鈴木 友子			指定期間	令和2年度	~	令和6年	度	(5年間)	初協定	平成23	3年度	通算10年
		① 利用の	の許可に関する業績	务				4	利用料	の収	受•減免(こ関する業	養務		
	主な業務内容	② 施設及	及び設備の維持管	理に関す	する業績	務		(5)	施設、	付属記	没備及び特	勿品の維持	诗管理	に関す	る業務
		③ 利用の	の制限に関する業績	务				6	その他	プラ+	げの管理!	に関し必要	を記め	る業績	务
	職員体制	平成30年度	計	5 ,	令和	元年度			計 6	人	令和2年度			計 6	人

2 施設の利用実績等

		平成30年	度	令和元年	度	令和2年	 度
	区分	人数	対前年度比(%)		対前年度比(%)	人数	対前年度比(%)
	大人	5,031	96%	5,000	99%	3,088	62%
	子ども	287	61%	182	63%	90	49%
利用状况	減額	33,492	95%	32,497	97%	23,764	73%
	無料(免除)	2,303	110%	2,339	102%	1,944	83%
	令和元年東日本台風被災者(無料)			274		12	4%
	合 計	41,113	95%	40,292	98%	28,898	72%
特記事項 (増減理由)	新型コロナウイルス感染症(ス感染症の影響により、利用			から令和2年5月20日	まで休館してい	いました。また、新型:	コロナウイル

			平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
		項目	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)
	収	利用料金	2,866,890	94%	3,422,910	119%	2,783,970	81%
	入	その他収入	30,416	94%	27,763	91%	50,391	182%
	の部	指定管理料	12,150,000	100%	12,604,000	104%	13,020,470	103%
	7	被災者入浴料負担金			29,900		1,200	4%
管理	a	新型コロナウイルス公的扶助					300,000	
管理経費収支)	合 計	15,047,306	98%	16,084,573	107%	16,156,031	100%
費	費	人件費	7,444,597	84%	7,728,311	104%	7,900,494	102%
支	用	需用費	7,251,696	103%	7,380,131	102%	6,025,043	82%
	部	保守管理費	1,572,002	73%	2,220,141	141%	2,185,963	98%
	b							
)	合 計	16,268,295	90%	17,328,583	107%	16,111,500	93%
		損 益 (a)-(b)	-1,220,989		-1,244,010		44,531	

特記事項 (増減理由)

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金及び費用が減少している。

●自主事業の実施状況

一年来の天地に入る |売店で野菜やお菓子等の販売は行なったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、イベントを開催がしなかったため、代替として季節に応じたプレゼントを利用者に配布した。

			平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
		項目	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)
	収入	販売品	2,816,762	96%	2,332,251	83%	1,397,126	60%
	の	その他収入	78,660	82%	107,738	137%	34,200	32%
	部							
主	a							
事		合 計	2,895,422	96%	2,439,989	84%	1,431,326	59%
自主事業収支	費用	仕入商品	2,176,997	96%	1,822,958	84%	1,026,436	56%
支	の							
	部							
	b							
	<u> </u>	合 計	2,176,997	96%	1,822,958	84%	1,026,436	56%
		損 益 (a)-(b)	718,425		617,031		404,890	

I		平成30年度	ŧ	令和元年	度	令和2年	度
ı	管理経費•自主事業収入合計	17,942,728	98%	18,524,562	103%	17,587,357	95%
I	管理経費・自主事業費用合計	18,445,292	91%	19,151,541	104%	17,137,936	89%
ı	損 益 (a)-(b)	-502,564		-626,979		449,421	

他	本制		判定	評点
1	施設管理①	施設の設置目的が十分機能しているか。	b	
2	施設管理②	協定書に定められた開館日や開館時間等を遵守しているか。	b	
3	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか。	b	
4	職員体制	施設の管理運営にあたる人員(人数、有資格者)を適正に配置しているか。	b	
5	人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組み(教育・研修)を 実施しているか。	b	
6	利用者への対応	利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か。	b	2
7	危機管理①	危機管理に関するマニュアルが整備され定期的に訓練等を行っているか。	b	
8	危機管理②	事故・災害等の緊急時の対応体制は確立されているか。	b	
9	個人情報の保護	個人情報に関する規定を設け、個人情報を保護するための対策がされているか。	b	
0	情報公開	情報公開に関する規定を設け、情報を適切に管理、公表しているか。	b	
1	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	b	
닺	・設備の維持管理		判定	評点
2	維持管理	建物、設備の保守点検・管理等を適切に行っているか。	b	
13	清潔の保持	利用者が快適に利用できるよう、清掃等適切に行っているか。	b	
4	再委託業務等の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切であり、事前に市の承認を受けているか。	b	2
	Itte II oo kite em	施設の備品を適切に管理しているか。	b	
15	備品の管理	Mak - Man e 20 / C a 20 / C	-	
	修繕	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。	b	
16		必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。		評別
16 1 7	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	b	評点
16 17	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事	b 判定	評,
7	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組	b 判定 b	評り
.7 .8	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働 率	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 「上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。	b 判定 b	評;
16 17 18	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 7上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、	b 判定 b	
17	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	b 判定 b b	
16 17 18 19 20 21	修繕 *務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 7上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させている	b 判定 b b	
16 17 18 19 20 21 22	修繕 *** ** ** ** ** ** ** ** ** ** *	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。	b 判定 b b	
16 17 18 19 20 21 22 23	修繕 業務及びサービスの質の店 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の 施設運営への反映 利用者対応	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 が。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。	b 判定 b b	
16 17 18 19 20 21 22 23 24	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。	b 判定 b b b	
16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26	修繕 **務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 が。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施	b 判定 b b b	2
116 117 118 118 119 119 121 122 122 123 124 125 126 126 127 127 127 127 127 127 127 127 127 127	修繕 ***務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 が。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施	b 判定 b b b	2
88 99 221 222 232 244 245 257	修繕 ***務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献 大況	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	b 判定 b b b b b b h h h	2
8 9 9 0 0 0 1 2 1 2 2 2 2 2 3 2 3 2 3 2 3 2 3 2 3 2	修繕 **務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献 大況	 必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。 加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 和設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。 指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか。 	b 判定 b b b b b b b h b b	2

◎判定基準a 協定等で定めた水準以上に独自の新たなサービスを提供した管理運営を行うことができたb 協定等で定めた水準の管理運営を行うことができたc 一部協定等で定めた管理運営を行うことができなかったd 不適切な管理運営が行われた

…2点

…1点

◎評点

・各項目の評価にaがあり、その他はbである …3点

- 各項目の評価がすべてbである
- ・各項目の評価にcがあり、dはない

◎総合評価

合計 10点以上 A (特に優れていると認めるもの)

B (適正であると認めるもの) C (さらなる努力が必要)

合計 7~9点 合計 4~6点

総合 評価

В

No. 3

į	1 施設の概要		所管課 生活安全課
	施設の名称	野川温泉 竹林の湯 所在地 千曲市大字桑原1551(平	成19年建)
	指定管理者	本環境マネジメント株式会社 住 所 埼玉県さいたま市浦和区仲町1丁目12番	1号
	相足官垤石	大表者 片山 安茂 指定期間 令和元年度 ~ 令和5年度 (5年間) 初協	定 平成22年度 通算11年
		利用の許可に関する業務 ④ 利用料の収受・減免に関す	る業務
	主な業務内容	施設及び設備の維持管理に関する業務 ⑤ 施設、付属設備及び物品の	維持管理に関する業務
		利用の制限に関する業務 ⑥ その他センターの管理に関	し必要と認める業務
	職員体制	対30年度 計 6 人 令和元年度 計 6 人	計 6 人

2 施設の利用実績等

		平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
	区分	人数	対前年度比(%)	人数	対前年度比(%)	人数	対前年度比(%)
	大人	29,169	229%	33,763	116%	18,754	56%
	子ども	2,301	203%	2,358	102%	873	37%
利用状况	減額	51,337	225%	58,295	114%	39,043	67%
	無料(免除)	8,126	210%	8,835	109%	7,476	85%
	令和元年東日本台風被災者(無料)			2,533		215	8%
	合 計	90,933	224%	105,784	116%	66,361	63%
特記事項 (増減理由)	令和元年度の利用人数の均 ナウイルス感染症の感染予 ナウイルス感染症の影響に	防のため、令和2年4	月20日から令				

			平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
		項目	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)
	収	利用料金	13,237,530	228%	17,315,510	131%	13,193,300	76%
	入	その他収入	218,125	195%	245,889	113%	156,726	64%
	部	指定管理料	11,415,000	106%	13,601,000	119%	16,197,105	119%
***	<u> </u>	被災者入浴料負担金			687,460		63,350	9%
雷田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田	a	新型コロナウイルス公的扶助					366,463	
管理経費収支)	合 計	24,870,655	149%	31,849,859	128%	29,976,944	94%
費	費	人件費	9,686,007	134%	10,247,135	106%	10,352,658	101%
支	用	需用費	12,280,117	121%	13,235,905	108%	10,696,355	81%
	部	保守管理費	6,449,276	114%	7,114,044	110%	8,170,668	115%
	b							
)	合 計	28,415,400	123%	30,597,084	108%	29,219,681	95%
		損 益 (a)-(b)	-3,544,745		1,252,775		757,263	

特記事項 (増減理由)

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金及び需用費が減少している。

●自主事業の実施状況

例年行っている変わり湯や各種イベント等の実施に加え、千曲市がんばる事業者応援クーポン券等新型コロナウイルス感染症 支援事業への参加及び非接触型検温器等の設置等、社会情勢に合った事業を積極的に行なった。

			平成30年	F度	令和元年	度	令和2年	度
		項目	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)
	収入	物販	1,297,501	173%	1,401,624	108%	935,481	67%
	の							
	部							
丰	a							
自主事業収支		合 計	1,297,501	173%	1,401,624	108%	935,481	67%
業	費用	仕入	118,789	234%	156,256	132%	101,943	65%
支	の	広告宣伝費	485,312	134%	496,900	102%	649,029	131%
	部	その他経費	250,000	100%	186,016	74%	214,798	115%
	b							
		合 計	854,101	129%	839,172	98%	965,770	115%
		損 益 (a)-(b)	443,400		562,452		-30,289	

	平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
管理経費・自主事業収入合計	26,168,156	150%	33,251,483	127%	30,912,425	93%
管理経費・自主事業費用合計	29,269,501	123%	31,436,256	107%	30,185,451	96%
損 益 (a)-(b)	-3,101,345		1,815,227		726,974	

色化	本制		判定	評点
1	施設管理①	施設の設置目的が十分機能しているか。	b	
2	施設管理②	協定書に定められた開館日や開館時間等を遵守しているか。	b	1
3	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか。	b	1
4	職員体制	施設の管理運営にあたる人員(人数、有資格者)を適正に配置しているか。	b	1
5	人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組み(教育・研修)を 実施しているか。	b	
6	利用者への対応	利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か。	b] 2
7	危機管理①	危機管理に関するマニュアルが整備され定期的に訓練等を行っているか。	b	1
8	危機管理②	事故・災害等の緊急時の対応体制は確立されているか。	b	1
9	個人情報の保護	個人情報に関する規定を設け、個人情報を保護するための対策がされているか。	b	1
0	情報公開	情報公開に関する規定を設け、情報を適切に管理、公表しているか。	b	1
1	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	b	1
ž	・設備の維持管理		判定	評点
2	維持管理	建物、設備の保守点検・管理等を適切に行っているか。	b	
3	清潔の保持	利用者が快適に利用できるよう、清掃等適切に行っているか。	b	1
4	再委託業務等の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切であり、事前に市の承認を受けているか。	b	2
	世日の笠田	施設の備品を適切に管理しているか。	b	1
.5	備品の管理			
	修繕	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。	b	1
6			b 判定	評点
7	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施			評点
7	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施	7上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事	判定	評点
.7	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施	7上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組	判定 a	評点
.7	修繕 業務及びサービスの質の応 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率	加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。	判定 a b	評点
.6 .7 .8 .9	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施	加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、	判定 a b	評点
6 .7 .8 .9	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施	加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	判定 a b	
.6 .7 .8 .9 .0 .1	修繕 *務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の	加設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。	判定 a b b	
16 17 18 19 20 21 22	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の 施設運営への反映	加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。	判定 a b b	
16 17 18 19 20 21 22 23	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の 施設運営への反映 利用者対応	加設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアビールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。	判定 a b b b	
.6 .7 .8 .9 .20 .21 .22 .23 .24	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮	加設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。	判定 a b b b	
7 8 9 0 11 12 2 2 3 4 4 6	修繕 **務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応	施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 道資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施	判定 a b b b b b b b b b	
7 8 9 9 0 11 12 12 13 14 14 15 16	修繕 **務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の 施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献	施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 道資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施	判定 a b b b b b b b b b b b	3
6 6 7 7 8 8 9 9 9 8 1 1 1 1 2 2 2 3 1 4 4 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	修繕 ***務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献 大況	施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 道資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	判定 a b b b b b b b h b h h	- - 3
7 8 9 0 1 1 2 3 4 5 6 7 8	修繕 **務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献 **大況 経理事務	加設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。 指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか。	判定 a b b b b b b b h b b b b b b b b b b	3

- 判定基準 協定等で定めた水準以上に独自の新たなサービスを提供した管理運営を行うことができた 協定等で定めた水準の管理運営を行うことができた 一部協定等で定めた管理運営を行うことができなかった 不適切な管理運営が行われた
- b

◎評点

- ・各項目の評価にaがあり、その他はbである …3点
- 各項目の評価がすべてbである
- ・各項目の評価にcがあり、dはない

◎総合評価

- 合計 10点以上 A (特に優れていると認めるもの)
- B (適正であると認めるもの) C (さらなる努力が必要)

総合 評価

В

合計 7~9点 合計 4~6点

…2点 …1点

No. 4

12.962.450

49,864,397

63,264,707

27,498,718

12,180,082

11,970,990

114,914,497

-65,050,100

69%

83%

80%

107%

82%

84%

		10- 100 100 H							_				
1 施設の概要	更								所	管課	生	活安	全課
施設の名称	白鳥園			所在	地	千曲市	大字	戸倉225	54(平成:	27年建	≧)		
指定管理者	日本レク	フシー株式会社	住所	長野市明	神5	59番1							
担任日本石	代表者	熊原 勝	指定期間	平成27年度	~	令和2年度	€ (5年	6ヵ月間)	初協定	平成2	7年度	通	算6年
	① 利用の	の許可に関する業務			4	利用料(の収受	・減免に	異する業	美務			
主な業務内容	② 施設及	及び設備の維持管理に関する業	美務		⑤	施設、付	属設	備及び物	物品の維持	诗管理	に関す	でる業	務
	③ 利用の	の制限に関する業務			6	その他も	センター	一の管理	単に関し必	要と認	める美	業務	
職員体制	平成30年度	計 36 人	和元年度			計 27	, 4	7和2年度			≱ 2	6 /	

2 施	.設の	利用実績等						
			平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
		区分	人 数	対前年度比(%)	人数	対前年度比(%)	人 数	対前年度比(%)
		大人	79,294	100%	76,515	96%	43,835	57%
		子ども	13,129	100%	12,348	94%	4,589	37%
利月	月状资	減額	42,715	97%	42,924	100%	30,374	71%
		無料(免除)	25,042	101%	25,548	102%	17,582	69%
		令和元年東日本台風被災者(無料)			14,796		460	3%
		合 計	160,180	99%	172,131	107%	96,840	56%
	記事項 或理由)	令和元年度は、令和元年東 防のため、令和2年4月20か り、利用者数が減少している	ら令和2年5月20日ま					
			平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
		項目	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)
	収	利用料金	55,579,543	98%	57,740,540	104%	30,448,640	53%
	入	その他収入	6,969,050	95%	7,357,950	106%	4,014,075	55%
	の部	被災者入浴料負担金			7,649,900		226,600	3%
	1	新型コロナ公的扶助					2,212,632	

97%

106%

91%

156%

96%

103%

72,748,390

76,176,107

34,450,659

11,429,132

14,584,426

136,640,324

-63,891,934

116%

89%

95%

142%

128%

96%

b

特記事項 (増減理由)

費用

の

部

理経費収支

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金及び費用が減少している。

62,548,593

86,053,954

36,089,861

8,059,440

11,415,413

141,618,668

-79,070,075

●自主事業の実施状況

指定管理委託料

人件費

需用費

公課費

保守管理費

損 益 (a)-(b)

合 計

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が減少する中、飲食の宅配サービスの開始や外販及びテイクアウトの強化、 GoToイート等新型コロナウイルス感染症支援事業に参加する等、社会情勢に合った事業展開を積極的に行なった。また、地域と コラボレーションしたウォーキングイベントに協賛し、地元食材を使用した食事の提供等、他団体と協力をした。

			= 5					
			平成30年	度	令和元年	度	令和2年	
		項目	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)
	収	飲食	121,574,155	96%	119,233,469	98%	78,220,357	66%
	<u>ヘ</u>	売店·直売所	8,221,556	96%	12,113,587	147%	6,466,580	53%
	部	リベート	2,567,756	87%	986,195	38%	1,269,110	129%
自	a							
自主事業収支		合 計	132,363,467	96%	132,333,251	100%	85,956,047	65%
事 **	費	飲食材料費	45,804,242	96%	40,013,943	87%	25,227,396	63%
収	用	売店・直売所仕入れ	6,467,184	106%	8,676,087	134%	4,865,683	56%
支	部	リースレンタル費	5,458,654	67%	7,586,784	139%	8,207,192	108%
	1 A	事業費(消耗販促他)	5,432,095	242%	4,473,843	82%	2,865,869	64%
	b	設備撤去費					4,342,568	
)	合 計	63,162,175	99%	60,750,657	96%	45,508,708	75%
		損 益 (a)-(b)	69,201,292		71,582,594		40,447,339	

	平成30年	度	令和元年	度	令和2年	度
管理経費・自主事業収入合計	194,912,060	96%	205,081,641	105%	135,820,444	66%
管理経費・自主事業費用合計	204,780,843	101%	197,390,981	96%	160,423,205	81%
損 益 (a)-(b)	-9,868,783		7,690,660		-24,602,761	

包	本制		判定	評点
1	施設管理①	施設の設置目的が十分機能しているか。	b	
2	施設管理②	協定書に定められた開館日や開館時間等を遵守しているか。	b	
3	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか。	b	
4	職員体制	施設の管理運営にあたる人員(人数、有資格者)を適正に配置しているか。	b	
5	人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組み(教育・研修)を 実施しているか。	b	
6	利用者への対応	利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か。	b	2
7	危機管理①	危機管理に関するマニュアルが整備され定期的に訓練等を行っているか。	b	
8	危機管理②	事故・災害等の緊急時の対応体制は確立されているか。	b	
9	個人情報の保護	個人情報に関する規定を設け、個人情報を保護するための対策がされているか。	b	
10	情報公開	情報公開に関する規定を設け、情報を適切に管理、公表しているか。	b	
11	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	b	
没	・設備の維持管理		判定	評,
12	維持管理	建物、設備の保守点検・管理等を適切に行っているか。	b	
13	清潔の保持	利用者が快適に利用できるよう、清掃等適切に行っているか。	b	
14	再委託業務等の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切であり、事前に市の承認を受けているか。	b	2
15	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	b	
10	NIN PH -> LI -T			
	修繕	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。	b	
16			b 判定	評)
16 営 17	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施			評)
16 営 17	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施	1上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事	判定	評」
16 17 18	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施	7上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組	判定 a	評 <i>)</i>
16 17 18	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働 率	加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。	判定 a b	評 <i>;</i>
16 17 18 19 20 21	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施	加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、	判定 a b	
16 17 18 19 20 21	修繕 業務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施	加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	判定 a b b	評 <i>;</i>
16 17 18 19 20 21	修繕 *務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の	加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させている	判定 a b b	
16 17 18 19 20 21 22	修繕 *務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の 施設運営への反映	加上 施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。	判定 a b b b	
16 17 18 19 20 21 22 23 24	修繕 業務及びサービスの質の応 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の 施設運営への反映 利用者対応	加設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアビールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。	判定 a b b b b	
16 17 18 19 20 21 22 23 24 25	修繕 *務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮	加設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。	判定 a b b b b	
16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26	修繕 *務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応	加設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 道資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施	判定 a b b b b	
16 当 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26	修繕 *務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の 施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献	加設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 道資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施	判定 a b b b b b	3
16 当 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26	修繕 **務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の 施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献 大況	施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	判定 a b b b b b b	評.
16 当 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 支 ;	修繕 *務及びサービスの質の向 自主事業の適切な実施 利用実績及び施設の稼働率 職員間での情報共有 広報・PRの実施 利用者アンケート等の実施 利用者アンケート等の施設運営への反映 利用者対応 環境への配慮 苦情等の対応 地域貢献 * * * * * * * * * * * * *	施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。 利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。 を設め予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。 指資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	判定 a b b b b b	3

判定基準 協定等で定めた水準以上に独自の新たなサービスを提供した管理運営を行うことができた 協定等で定めた水準の管理運営を行うことができた 一部協定等で定めた管理運営を行うことができなかった 不適切な管理運営が行われた

…2点

…1点

- b

◎評点

- ・各項目の評価にaがあり、その他はbである …3点
- 各項目の評価がすべてbである
- ・各項目の評価にcがあり、dはない

◎総合評価

合計 10点以上 A (特に優れていると認めるもの)

B (適正であると認めるもの) C (さらなる努力が必要)

総合 評価

В

合計 7~9点 合計 4~6点