

# 令和2年度 指定管理者の管理運営状況 評価表

No. 1

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 千曲市上山田温泉三丁目43-1(平成13年建)
指定管理者	株式会社ユアーズ静岡		住所 静岡県静岡市葵区千代田7丁目1番29号
	代表者	高田 学	指定期間 平成30年度～令和4年度 (5年間) 初協定 平成27年度 通算6年
主な業務内容	① 利用の許可に関する業務		④ 利用料の收受・減免に関する業務
	② 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
	③ 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	平成30年度	計 9 人	令和元年度
			計 9 人
			令和2年度
			計 8 人

## 2 施設の利用実績等

利用状況	区分	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		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%
	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(増減理由)	新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、令和2年4月20日から令和2年5月20日まで休館していました。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が減少しています。						

管理経費収支	項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)
収入の部(a)	利用料金	18,097,350	94%	20,482,140	113%	11,691,710	57%
	その他収入	172,680	85%	167,404	97%	91,800	55%
	指定管理料	11,650,000	100%	11,150,000	96%	15,187,215	136%
	被災者入浴料負担金			468,850		11,740	3%
	新型コロナウイルス公的扶助					594,365	
	合計	29,920,030	96%	32,268,394	108%	27,576,830	85%
費用の部(b)	人件費	10,322,468	105%	10,647,201	103%	9,846,355	92%
	需用費	17,556,703	97%	16,509,224	94%	13,460,657	82%
	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%
	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

内容	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。
----	--

自主事業収支	項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)
収入の部(a)	売店等	9,923,758	107%	10,472,618	106%	6,236,461	60%
	合計	9,923,758	107%	10,472,618	106%	6,236,461	60%
費用の部(b)	売店等仕入	8,204,399	107%	8,478,341	103%	5,246,036	62%
	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	42,741,012	33,813,291
管理経費・自主事業費用合計	43,239,335	42,983,382	34,734,016
損益(a)-(b)	-3,395,547	-242,370	-920,725

### 3 評価

#### 評価項目

実施体制			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
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	
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	
施設・設備の維持管理			判定	評点
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	2
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	
15	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	b	
16	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	
運営業務及びサービスの質の向上			判定	評点
17	自主事業の適切な実施	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	2
18	利用実績及び施設の稼働率	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	
19	職員間での情報共有	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	b	
20	広報・PRの実施	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、潜在的な利用者に応用しているか。	b	
21	利用者アンケート等の実施	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。	b	
22	利用者アンケート等の施設運営への反映	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	
23	利用者対応	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	
24	環境への配慮	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	
25	苦情等の対応	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。	b	
26	地域貢献	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	
収支状況			判定	評点
27	経理事務	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	2
28	予算執行	収支予算書に基づき、適正に予算を執行しているか。	b	
29	収入増加の取組み	収入増加への取り組みを行い、その効果があったか。	b	
30	経費節減の取組み	経費節減への取り組みを行い、その効果はあったか。	b	

合計 8点

総合評価 B

#### ◎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

#### ◎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 …2点
- ・各項目の評価に c があり、d はない …1点

#### ◎総合評価

- A（特に優れていると認めるもの） 合計 10点以上
- B（適正であると認めるもの） 合計 7～9点
- C（さらなる努力が必要） 合計 4～6点

# 令和2年度 指定管理者の管理運営状況 評価表

No. 2

1 施設の概要		所管課	生活安全課
施設の名称	千曲市健康プラザ		所在地 千曲市大字倉科76-1(平成11年建)
指定管理者	企業組合労協ながの		住所 長野市南長野新田町1482番地2
	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年度 通算10年
主な業務内容	① 利用の許可に関する業務		④ 利用料の收受・減免に関する業務
	② 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
	③ 利用の制限に関する業務		⑥ その他プラザの管理に関し必要と認める業務
職員体制	平成30年度	計 5 人	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

利用状況	区分	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		人数	対前年度比(%)	人数	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%
	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の感染予防のため、令和2年4月20日から令和2年5月20日まで休館していました。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が減少しています。						

管理経費収支	項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)
収入の部(a)	利用料金	2,866,890	94%	3,422,910	119%	2,783,970	81%
	その他収入	30,416	94%	27,763	91%	50,391	182%
	指定管理料	12,150,000	100%	12,604,000	104%	13,020,470	103%
	被災者入浴料負担金			29,900		1,200	4%
	新型コロナウイルス公的扶助					300,000	
	合計	15,047,306	98%	16,084,573	107%	16,156,031	100%
費用の部(b)	人件費	7,444,597	84%	7,728,311	104%	7,900,494	102%
	需用費	7,251,696	103%	7,380,131	102%	6,025,043	82%
	保守管理費	1,572,002	73%	2,220,141	141%	2,185,963	98%
	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

内容	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。
----	---

自主事業収支	項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)
収入の部(a)	販売品	2,816,762	96%	2,332,251	83%	1,397,126	60%
	その他収入	78,660	82%	107,738	137%	34,200	32%
	合計	2,895,422	96%	2,439,989	84%	1,431,326	59%
費用の部(b)	仕入商品	2,176,997	96%	1,822,958	84%	1,026,436	56%
	合計	2,176,997	96%	1,822,958	84%	1,026,436	56%
	損益(a)-(b)	718,425		617,031		404,890	

	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	17,942,728	18,524,562	17,587,357
管理経費・自主事業費用合計	18,445,292	19,151,541	17,137,936
損益(a)-(b)	-502,564	-626,979	449,421

### 3 評価

#### 評価項目

実施体制			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
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	
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	
施設・設備の維持管理			判定	評点
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	2
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	
15	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	b	
16	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	
運営業務及びサービスの質の向上			判定	評点
17	自主事業の適切な実施	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	2
18	利用実績及び施設の稼働率	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	
19	職員間での情報共有	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	b	
20	広報・PRの実施	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、潜在的な利用者に応用しているか。	b	
21	利用者アンケート等の実施	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。	b	
22	利用者アンケート等の施設運営への反映	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	
23	利用者対応	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	
24	環境への配慮	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	
25	苦情等の対応	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。	b	
26	地域貢献	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	
収支状況			判定	評点
27	経理事務	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	2
28	予算執行	収支予算書に基づき、適正に予算を執行しているか。	b	
29	収入増加の取組み	収入増加への取り組みを行い、その効果があったか。	b	
30	経費節減の取組み	経費節減への取り組みを行い、その効果はあったか。	b	

合計 8点

総合評価 B

#### ◎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

#### ◎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 …2点
- ・各項目の評価に c があり、d はない …1点

#### ◎総合評価

- A（特に優れていると認めるもの） 合計 10点以上
- B（適正であると認めるもの） 合計 7～9点
- C（さらなる努力が必要） 合計 4～6点

# 令和2年度 指定管理者の管理運営状況 評価表

No. 3

1 施設の概要		所管課	生活安全課
施設の名称	佐野川温泉 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	日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
	代表者	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
主な業務内容	① 利用の許可に関する業務		④ 利用料の收受・減免に関する業務
	② 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
	③ 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	平成30年度	計 6 人	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

利用状況	区分	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		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%
	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増加は、休館時期のあった平成29年度と平成30年度と比べ、開館日数が増えたことによるもの。新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、令和2年4月20日から令和2年5月20日まで休館していました。また、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が減少しています。						

管理経費収支	項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)
収入の部 (a)	利用料金	13,237,530	228%	17,315,510	131%	13,193,300	76%
	その他収入	218,125	195%	245,889	113%	156,726	64%
	指定管理料	11,415,000	106%	13,601,000	119%	16,197,105	119%
	被災者入浴料負担金			687,460		63,350	9%
	新型コロナウイルス公的扶助					366,463	
	合計	24,870,655	149%	31,849,859	128%	29,976,944	94%
費用の部 (b)	人件費	9,686,007	134%	10,247,135	106%	10,352,658	101%
	需用費	12,280,117	121%	13,235,905	108%	10,696,355	81%
	保守管理費	6,449,276	114%	7,114,044	110%	8,170,668	115%
	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

内容	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。
----	--

自主事業収支	項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)
収入の部 (a)	物販	1,297,501	173%	1,401,624	108%	935,481	67%
	合計	1,297,501	173%	1,401,624	108%	935,481	67%
費用の部 (b)	仕入	118,789	234%	156,256	132%	101,943	65%
	広告宣伝費	485,312	134%	496,900	102%	649,029	131%
	その他経費	250,000	100%	186,016	74%	214,798	115%
	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	33,251,483	30,912,425
管理経費・自主事業費用合計	29,269,501	31,436,256	30,185,451
損益(a)-(b)	-3,101,345	1,815,227	726,974

### 3 評価

#### 評価項目

実施体制			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
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	
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	
施設・設備の維持管理			判定	評点
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	2
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	
15	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	b	
16	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	
運営業務及びサービスの質の向上			判定	評点
17	自主事業の適切な実施	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。	a	3
18	利用実績及び施設の稼働率	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	
19	職員間での情報共有	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	b	
20	広報・PRの実施	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、潜在的な利用者に応用しているか。	b	
21	利用者アンケート等の実施	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。	b	
22	利用者アンケート等の施設運営への反映	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	
23	利用者対応	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	
24	環境への配慮	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	
25	苦情等の対応	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。	b	
26	地域貢献	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	
収支状況			判定	評点
27	経理事務	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	2
28	予算執行	収支予算書に基づき、適正に予算を執行しているか。	b	
29	収入増加の取組み	収入増加への取り組みを行い、その効果があったか。	b	
30	経費節減の取組み	経費節減への取り組みを行い、その効果はあったか。	b	

合計 9点

総合評価 B

#### ◎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

#### ◎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 …2点
- ・各項目の評価に c があり、d はない …1点

#### ◎総合評価

- A（特に優れていると認めるもの） 合計 10点以上
- B（適正であると認めるもの） 合計 7～9点
- C（さらなる努力が必要） 合計 4～6点

# 令和2年度 指定管理者の管理運営状況 評価表

No. 4

1 施設の概要		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2254(平成27年建)
指定管理者	日本レクシー株式会社	住所	長野市明神59番1
	代表者 熊原 勝	指定期間	平成27年度 ~ 令和2年度 (5年6カ月間) 初協定 平成27年度 通算6年
主な業務内容	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	
	② 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	
	③ 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	平成30年度 計 36 人	令和元年度 計 27 人	令和2年度 計 26 人

## 2 施設の利用実績等

利用状況	区分	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		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%
	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%
特記事項 (増減理由)	令和元年度は、令和元年東日本台風の被災者による利用により利用人数が増加しています。新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、令和2年4月20日から令和2年5月20日まで休館していました。また、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が減少しています。						

管理経費収支	項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)
収入の部 (a)	利用料金	55,579,543	98%	57,740,540	104%	30,448,640	53%
	その他収入	6,969,050	95%	7,357,950	106%	4,014,075	55%
	被災者入浴料負担金			7,649,900		226,600	3%
	新型コロナ公的扶助					2,212,632	
	指定管理委託料					12,962,450	
	合計	62,548,593	97%	72,748,390	116%	49,864,397	69%
費用の部 (b)	人件費	86,053,954	106%	76,176,107	89%	63,264,707	83%
	需用費	36,089,861	91%	34,450,659	95%	27,498,718	80%
	保守管理費	8,059,440	156%	11,429,132	142%	12,180,082	107%
	公課費	11,415,413	96%	14,584,426	128%	11,970,990	82%
	合計	141,618,668	103%	136,640,324	96%	114,914,497	84%
	損益(a)-(b)	-79,070,075		-63,891,934		-65,050,100	
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

内容	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。
----	---

自主事業収支	項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)	金額(円)	対前年度比(%)
収入の部 (a)	飲食	121,574,155	96%	119,233,469	98%	78,220,357	66%
	売店・直売所	8,221,556	96%	12,113,587	147%	6,466,580	53%
	レポート	2,567,756	87%	986,195	38%	1,269,110	129%
	合計	132,363,467	96%	132,333,251	100%	85,956,047	65%
費用の部 (b)	飲食材料費	45,804,242	96%	40,013,943	87%	25,227,396	63%
	売店・直売所仕入れ	6,467,184	106%	8,676,087	134%	4,865,683	56%
	リースレンタル費	5,458,654	67%	7,586,784	139%	8,207,192	108%
	事業費(消耗販促他)	5,432,095	242%	4,473,843	82%	2,865,869	64%
	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	205,081,641	135,820,444
管理経費・自主事業費用合計	204,780,843	197,390,981	160,423,205
損益(a)-(b)	-9,868,783	7,690,660	-24,602,761

### 3 評価

#### 評価項目

実施体制			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
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	
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	
施設・設備の維持管理			判定	評点
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	2
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	
15	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	b	
16	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	
運営業務及びサービスの質の向上			判定	評点
17	自主事業の適切な実施	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。	a	3
18	利用実績及び施設の稼働率	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	
19	職員間での情報共有	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	b	
20	広報・PRの実施	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、潜在的な利用者に応用しているか。	b	
21	利用者アンケート等の実施	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。	b	
22	利用者アンケート等の施設運営への反映	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	
23	利用者対応	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	
24	環境への配慮	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	
25	苦情等の対応	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。	b	
26	地域貢献	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	
収支状況			判定	評点
27	経理事務	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	2
28	予算執行	収支予算書に基づき、適正に予算を執行しているか。	b	
29	収入増加の取組み	収入増加への取組みを行い、その効果があったか。	b	
30	経費節減の取組み	経費節減への取組みを行い、その効果はあったか。	b	

合計 9点

総合評価 B

#### ◎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

#### ◎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 …2点
- ・各項目の評価に c があり、d はない …1点

#### ◎総合評価

- A（特に優れていると認めるもの） 合計 10点以上
- B（適正であると認めるもの） 合計 7～9点
- C（さらなる努力が必要） 合計 4～6点