

# 令和3年度 指定管理者の管理運営状況 評価表

No. 32

1 施設の概要		所管課	観光課
施設の名称	千曲市総合観光会館	所在地	千曲市上山田温泉二丁目12-10(平成16年建)
指定管理者	一般社団法人信州千曲観光局	住所	千曲市上山田温泉2丁目12番地10
	代表者 若林 正樹	指定期間	令和元年度 ~ 令和3年度 (3年間) 初協定 令和元年度 通算3年
主な業務内容	① 会館利用許可に関する業務	④	
	② 会館施設及び設備の維持管理に関する業務	⑤	
	③ 観光案内業務	⑥	
職員体制	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	計 13 人	計 13 人	計 13 人

## 2 施設の利用実績等

利用状況	区分	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
		人数	対前年度比(%)	人数	対前年度比(%)	人数	対前年度比(%)
	会館利用者	56,328	-	28,672	51%	29,606	103%
	合計	56,328	-	28,672	51%	29,606	103%

特記事項  
(増減理由)

管理経費収支	項目	令和元年度		令和2年度		令和3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)	指定管理料	10,157,926	-	10,338,000	102%	10,990,000	106%
	利用料金	3,252,823	-	3,012,594	93%	4,064,136	135%
	合計	13,410,749	-	13,350,594	100%	15,054,136	113%
費用の部 (b)	人件費	4,656,357	-	5,238,531	113%	5,261,855	100%
	設備管理費	7,164,107	-	6,179,655	86%	5,815,870	94%
	光熱水費	2,476,803	-	2,094,151	85%	2,494,915	119%
	合計	14,297,267	-	13,512,337	95%	13,572,640	100%
損益(a)-(b)		-886,518		-161,743		1,481,496	

特記事項  
(増減理由)

会館利用者が昨年より増加したため。

### ●自主事業の実施状況

内容	自動販売機、備品の貸し出し
----	---------------

自主事業収支	項目	令和元年度		令和2年度		令和3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)	使用料	105,037	-	67,375	64%	67,229	100%
	合計	105,037	-	67,375	64%	67,229	100%
費用の部 (b)							
	合計	0		0		0	
損益(a)-(b)		105,037		67,375		67,229	

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
管理経費・自主事業収入合計	13,515,786	13,417,969	15,121,365
管理経費・自主事業費用合計	14,297,267	13,512,337	13,572,640
損益(a)-(b)	-781,481	-94,368	1,548,725

### 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	
運營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えているか。	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	

#### ◎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

合計	8点
総合評価	B