

(別紙3)
発大地籍第236号
令和5年8月31日

大山町中山温泉館・生活想像館及び
大山町立ふるさとフォーラムなかやま文教の森四季彩園
株式会社かいけ
代表取締役 新開 雄一 様

大山町長 竹口 大紀
(公印省略)

令和4年度「大山町中山温泉館・生活想像館及び大山町立ふるさとフォーラム
なかやま文教の森四季彩園」指定管理者業務評価書

施設名	大山町中山温泉館・生活想像館及び大山町立ふるさとフォーラムなかやま文教の森四季彩園
施設所管課	地籍調査課
指定管理者名	株式会社かいけ
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日 (1年目)

【モニタリング終了後の総評】

ウクライナ危機を契機とした原材料・エネルギー等の物価高騰で家計への負担感が増す状況にありながらも、コロナ感染拡大の波によるコロナ慣れもあったことで、入浴者数の回復傾向が見られた。これには工夫を凝らした自主事業を積極的に開催する努力が加わったことで入浴者の呼び戻しにつながったと思われる。

なお、前述のエネルギー高騰の高止まりの影響から、経費節減の経営努力だけでは収支の均衡が保てなくなっている状況を確認した上で、年度途中エネルギー高騰分について管理委託料の追加措置を講じた。

物価高の状況は今後も続くと思われ、管理経営に影響すると思われるが、引き続き収支の安定に努力しながら来館者の満足度を上げる経営に期待する。

【施設所管課】

お客様アンケートにも早急に対応し、施設に関しても良好に管理されている。

【第三者評価】

良好に管理されている。

【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4年度上期「温泉館・生活想像館・四季彩園」モニタリング評価表（令和4年12月16日）

施設名	大山町中山温泉館・生活想像館及び 大山町立ふるさとフォーラムなかやま文教の森四季彩園	
施設所管課	地籍調査課	
指定管理者名	団体名	株式会社かいけ
	所在地	米子市尾高781番地9
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日 (1年目)	
選定方法	公募	
施設の設置目的	健康の増進及び文化の創造、観光振興に寄与するための拠点となる施設	
主な実施事業	大山町中山温泉館の運営、生活想像館の管理、四季彩園の管理	

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 無駄なく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 主に休館日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	A	資料確認及び聞き取り調査 接遇等職場内研修が実施され現場に活かされている。
(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 コロナ禍にあり、町外者を呼び込む活動を見合わせている。
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 昨年同時期より利用者数は増加している
(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 アンケートだけでなく受付でも聞き取りしている。
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
	第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		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	A	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 あまり密にならない様な自主事業 を実行している。
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	A	聞き取り調査 良好に行われている。
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 利用者アンケートの要望等にもスピーディに対応し環境改善に努めている。
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
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）】 新型コロナの拡大の波がある中、利用者数は落ち込まず上振れに転じている様子 がうかがえる。それでも、まだ経営的には苦しい部分が続いているが、利用者の 要望、苦情にスピード感を持って応える体制を築くなど利用者、従業員双方にと って快適な環境を整備するなどしている。 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。		合計点 (74)点/(100)点 ×100=(74) 平均点 (3.7)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～ 令和4年9月〕 A	前年度〔令和3年4～ 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	177日	177日	0日、100.0 (%)	
施設利用者数	33,804人	30,004人	3,800人、112.7 (%)	
施設稼働率	96.7%	96.7%	0.0、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～ 令和4年9月〕 A	前年度〔令和3年4～ 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	10,681千円	9,800千円	881千円、109.0 (%)	
指定管理料	10,400千円	9,400千円	1,000千円、110.6 (%)	
			(%)	
			(%)	
			(%)	
			(%)	
その他	2,217千円	2,026千円	191千円、109.4 (%)	
合 計	23,298千円	21,226千円	2,072千円、109.8 (%)	

(2) 支 出

項 目	本年度〔令和4年4～ 令和4年9月〕 A	前年度〔令和3年4～ 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	7,820千円	8,617千円	-797千円、90.8 (%)	
需用費	12,465千円	9,940千円	2,525千円、125.4 (%)	燃料費・商品仕入の増
修繕料	195千円	121千円	74千円、161.1 (%)	修繕料の増
役務費	376千円	1,842千円	-1,466千円、20.4 (%)	自主事業経費の減
委託料	1,876千円	1,871千円	5千円、100.3 (%)	
使用料・賃借料	710千円	633千円	77千円、112.2 (%)	
その他	1,500千円	1,500千円	0千円、100 (%)	
合 計	24,942千円	24,524千円	418千円、101.7 (%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔令和4年4～ 令和4年9月〕 A	前年度〔令和3年4～ 令和3年9月〕 B	対比 A－B、A/B	備考
① 事業収支	-1,644千円	-3,298千円	1,654千円、49.8 (%)	
②利用料金比率	0.46	0.46	0.00、100.0 (%)	
③人件費比率	0.31	0.35	-0.04、88.6 (%)	
④外部委託費比率	0.08	0.07	0.01、114.2 (%)	
⑤利用者当たり管 理コスト	737.84円	817.35円	-79.51円、90.3 (%)	
⑥利用者当たり自 治体負担コスト	307.66円	313.29円	-5.63円、98.2 (%)	

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

遅滞なく対応を行っている。

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「温泉館・生活想像館・四季彩園」モニタリング評価表（令和5年5月31日）

施設名	大山町中山温泉館・生活想像館及び 大山町立ふるさとフォーラムなかやま文教の森四季彩園	
施設所管課	地籍調査課	
指定管理者名	団体名	株式会社かいけ
	所在地	米子市尾高781番地9
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日 (1年目)	
選定方法	公募	
施設の設置目的	健康の増進及び文化の創造、観光振興に寄与するための拠点となる施設	
主な実施事業	大山町中山温泉館の運営、生活想像館の管理、四季彩園の管理	

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 無駄なく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 主に休館日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	A	資料確認及び聞き取り調査 接遇等職場内研修が実施され現場に活かされている。
(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 コロナ禍にあり、町外者を呼び込む活動を見合わせている。
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 全国的なコロナ感染者数の減少と冬季少雪により昨年同時期より利用者数は増加した。
(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 アンケートだけでなく受付でも聞き取りしている。
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
	第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		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	A	資料確認及び聞き取り調査
	第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		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 あまり密にならない様な自主事業を実行している。
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	A	聞き取り調査 良好に行われている。

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 利用者アンケートの要望等にもスピーディに対応し環境改善に努めている。
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	A	資料確認及び聞き取り調査 地域と連携して自主事業やイベントで賑わいを創出している。
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

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）】 新型コロナの拡大の波がある中、利用者数は回復に向きはじめている。 ただし、原材料やエネルギー価格の高騰が高止まりしているため、苦しい経営状況を確認した上で管理料の追加を行った。自主事業の工夫を行ったり、利用者の要望や苦情にスピード感を持って応える体制を築いたりしているため、利用者の満足度は維持され、利用者、従業員双方にとって快適な環境を整備するなどしている。 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。	合計点 （76）点 / （100）点 $\times 100 = （76）$ 平均点 （3.8）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～ 令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10～ 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	175日	176日	-1日、99.4 (%)	
施設利用者数	35,434人	34,904人	530人、101.5 (%)	
施設稼働率	96.2%	96.7%	-0.5、99.5 (%)	
事業開催数	—	—	—	

※2 事業収支

(1) 収 入

項 目	本年度〔令和4年10～ 令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10～ 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	15,611千円	11,210千円	4,401千円、139.3 (%)	入浴者数の増
指定管理料	14,300千円	9,400千円	4,900千円、152.1 (%)	管理料の追加による増
			(%)	
			(%)	
			(%)	
			(%)	
その他	2,800千円	2,509千円	291千円、111.6 (%)	
合 計	32,711千円	23,119千円	9,592千円、141.5 (%)	

(2) 支 出

項 目	本年度〔令和4年10～ 令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10～ 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	8,068千円	7,553千円	515千円、106.8 (%)	
需用費	13,796千円	12,559千円	1,237千円、109.8 (%)	
修繕料	227千円	214千円	13千円、106.1 (%)	
役務費	228千円	664千円	-436千円、34.3 (%)	自主事業経費の減
委託料	2,115千円	1,597千円	518千円、132.4 (%)	委託料の増
使用料・賃借料	732千円	723千円	9千円、101.2 (%)	
その他	4,594千円	1,520千円	3,074千円、302.2 (%)	公課費の増
合 計	29,760千円	24,830千円	4,930千円、119.9 (%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔令和4年10～ 令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10～ 令和4年3月〕 B	対比 A－B、A/B	備考
① 事業収支	2,951千円	-1,711千円	4,662千円、172.4 (%)	
②利用料金比率	0.48	0.48	0.00、100.0 (%)	
③人件費比率	0.27	0.30	-0.03、90.0 (%)	
④外部委託費比率	0.07	0.06	0.01、116.7 (%)	
⑤利用者当たり管 理コスト	839.87円	711.38円	128.49円、118.1 (%)	
⑥利用者当たり自 治体負担コスト	403.57円	269.31円	134.26円、149.9 (%)	

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

遅滞なく対応を行っている。

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。