

指 定 管 理 者 評 価 表

施 設 名	宿泊研修施設きらら交流館					
指 定 管 理 者	富士商株式会社					
指 定 期 間	自	H31.4.1	至	R3.3.31	指 定 期 間	2.0 年
評 価 対 象 年 度	令和 2 年度			施 設 所 管 課	社会教育課	
指 定 管 理 料	33,114,936円		税込	評 価 年 月 日	R3.6.18	
利 用 料 金 制 度	あり			ア ン ケ ー ト	実施	
選 定 方 法	単独指定			単 独 指 定 回 数	1回	

I サービス履行の確認

	項 目	1次	2次	コメント欄
管理運営の状況	開館日数及び開館時間は適切か	3	3	条例どおり開館している。
	保守管理業務は適切に行われたか	3	3	営繕担当者が常駐しているため、トラブルへの対応が早い。
	清掃業務は適切に行われたか	3	3	清掃業務は、適切に行われており、館内は清潔さが保たれている。
	保安警備業務は適切に行われたか	3	3	機械警備業務は、適切に行われている。
	外構や植栽等の管理は適切に行われたか	3	3	花壇をよく整備し、来客者の目を楽しませているほか、草刈りにも力を入れている。
	事故、苦情及び緊急時の対応は適切であったか	3	3	事故等発生時には、速やかに対応を行っている。
	事故、苦情及び緊急時の市への連絡は適切であったか	3	3	事故等発生時には、速やかに報告が行われている。
	個人情報の管理は適切か	3	3	受付名簿等個人情報が含まれているものは適切に管理されている。
	現金の管理は適切か	3	3	現金は、速やかに銀行に預けている。また、内部監査により現金・書類の照合を行っている。
	減免申請に対する取扱いは適正か	3	3	本市の減免規則に沿った取扱いを行っている。
	修繕は適切に行われたか	3	3	修繕の必要な箇所について、速やかに対応している。
	各種報告書等は遅滞なく提出されたか	3	3	遅滞なく提出されている。
	人員配置等	人員配置は適切か	3	3
必要な有資格者は適切に配置されているか		3	3	防火管理、上級・普通救命講習を受講し、適切に配置している。
労働条件は適切か		3	3	適切である。
職員の資質向上を図る取組（職員研修）は適切に行われたか		3	3	接客サービスマニュアルを基本に定例研修を実施している。

II サービスの質の評価

	項 目	1次	2次	コメント欄
事業実施	事業計画どおりに事業が実施されたか	3	2	新型コロナウイルス感染症の影響により多くの事業が中止となった。
	講座やイベントは満足できる内容であったか	3	2	新型コロナウイルス感染症の影響により多くの事業が中止となった。
	施設の設置目的に沿った自主事業を行ったか	3	2	新型コロナウイルス感染症の影響により多くの事業が中止となった。
サービス向上	アンケート等により利用者ニーズの把握に努めているか	3	3	アンケートを実施し、改善できる要望には迅速に対応している。
	利用者の苦情・要望を反映させる取組を行っているか	3	3	ご意見箱を設置し、改善できる苦情・要望には迅速に対応している。
	接客態度は良いか	3	3	アンケート結果から、接客態度がよいことがうかがえる。
	特定の利用者を有利又は不利に扱っていないか	3	3	利用者全体に対して、公平にサービスを提供している。
	HP等による広報活動は効果的に行われたか	5	5	定期的にHPを更新している。また、FBも行っている。
	利用者の満足度は高いか	5	5	アンケート結果からも利用者の満足度が高いことがうかがえる。
	利用者サービスの向上を図る取組は行われたか	5	5	アンケートの実施、セット券、レノファを絡めたサービス等様々なサービスを実施している。
利用状況	利用状況はどうか（前年及び計画との比較）	/	/	別②に詳細を記入してください
	利用者増加のための取組をしたか	5	5	月ごとに「ご当地グルメで日本一周」を開催し、利用者増加に取り組んでいる。

III サービスの安定性の評価

	項 目	1次	2次	コメント欄
収支状況	収入の状況はどうか（前年及び計画との比較）	/	/	別③に詳細を記入してください
	支出の状況はどうか（前年及び計画との比較）	/	/	
	収支の状況はどうか（支出超過になっていないか）	/	/	
	収入増加の取組は行われたか	5	5	配達弁当やテイクアウトを開始し、収入増加に取り組んでいる。
	経費節減の取組は行われたか	7	7	新型コロナウイルス感染症の影響により、配置人員の減員に取り組んでいる。

施設所管課で記入してください

別① 人員配置について

前年度	統括責任者（館長）	常勤スタッフ2名	サービススタッフ8名	業務委託セキュリティスタッフ2名	レストラン職員10名
計画	統括責任者（館長）	常勤スタッフ2名	サービススタッフ8名	業務委託セキュリティスタッフ2名	レストラン職員10名
実績	統括責任者（館長）	常勤スタッフ2	サービススタッフ8名	業務委託セキュリティスタッフ2名	レストラン職員10名

別② 利用状況について

内 訳	H30 実績	R1 実績	R2 計画	R2 実績	対前年比
研修室（件数）	969	909	950	386	▲ 57.5%
宿泊（件数）	907	1,060	940	190	▲ 82.1%
浴室（人数）	84,564	77,362	86,000	42,450	▲ 45.1%
合 計	86,440	79,331	87,890	43,026	

評価

利用評価
0

備考	
----	--

別③ 収入状況について

内 訳	H30 実績	R1 実績	R2 計画	R2 実績	対前年比
指定管理料	27,065,134	30,104,482	30,104,484	30,104,488	0.0%
利用料金	41,298,899	38,489,264	39,773,800	19,644,327	▲ 49.0%
雑収入（補償含む）	53,147,775	51,078,559	54,799,992	31,705,049	▲ 37.9%
合 計	121,511,808	119,672,305	124,678,276	81,453,864	

評価

収入評価
0

備考	税別
----	----

別③ 支出状況について

内 訳	H30 実績	R1 実績	R2 計画	R2 実績	対前年比
人件費	39,077,187	41,563,734	41,617,688	34,966,228	▲ 15.9%
需用費	33,714,891	32,936,280	34,215,600	20,755,789	▲ 37.0%
施設管理維持費	16,660,596	17,641,962	18,138,000	16,025,898	▲ 9.2%
原材料費	24,679,822	22,841,920	23,340,800	13,004,157	▲ 43.1%
その他	7,210,629	7,060,139	7,366,188	5,143,442	▲ 27.1%
合 計	121,343,125	122,044,035	124,678,276	89,895,514	

評価

支出評価
3

備考	税別
----	----

収支評価
3

総合評価
104 /132

評価基準

基準	点数
該当なし	—
事業計画を大きく下回っている 期待する水準を大きく下回っている 達成度イメージ 60%未満	0
一部分を除き事業計画どおりである 一部分を除き期待する水準どおりである 達成度イメージ 60%～79%	1
ほぼ事業計画どおりである ほぼ期待する水準どおりである 達成度イメージ 80%～99%	2
事業計画どおりである 期待する水準どおりである 達成度イメージ 100%	3
事業計画以上の成果があり、指定管理者の ノウハウや努力等によるところが大きい 達成度イメージ 101%～149%	5 (2点加 点)
事業計画以上の成果があり、指定管理者の ノウハウや努力等によるところが特に大きい 達成度イメージ 150%以上	7 (4点加 点)

利用状況及び収入状況

基準	点数
該当なし	—
前年度実績 \geq 実績 かつ 計画 $>$ 実績	0
前年度実績 $<$ 実績	1
計画 \leq 実績	2
前年度実績 $<$ 実績 かつ 計画 \leq 実績	3

支出状況

基準	点数
該当なし	—
前年度実績 \leq 実績 かつ 計画 $<$ 実績	0
前年度実績 $>$ 実績	1
計画 \geq 実績	2
前年度実績 $>$ 実績 かつ 計画 \geq 実績	3

収支状況

利益率 = 収入実績 \div 支出実績

利益率	点数
0.6未満	0
0.6～0.7未満	1
0.7～0.9未満	2
0.9～1.0未満	3
1.0以上	4