

指定管理者に対する評価シート

(1) 基本情報

①管理施設

施設名	西伊豆町営宿泊施設「やまびこ荘」
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

②業務等の概要

業務概要	宿泊棟、食堂棟、温浴施設、温水プール、バーベキュー棟、グラウンド等の施設の管理運営。(宿泊者の受付・案内、食事の提供、清掃・片付け。温水プール、温浴施設、バーベキュー棟利用者の受付・案内、清掃・片付け)																									
施設の設置目的 (目標)	西伊豆町の自然環境の中で、健全な保健と休養の場を与え、体力の向上と情操の高揚、健康増進に必要な宿泊施設を提供し、かつ、山村の振興に資する。																									
利用状況の概要	<p>宿泊施設・・・周年営業                      温浴施設・・・周年営業                      プール開設期間・・・3月1日～11月30日                      ※自主事業として、利用者の安全を図るため、地域学校の夏休みが終了するまで監視員を配置している。(規定では西伊豆町の海水浴場開設期間は監視員を配置)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>宿泊(人)</th> <th>プール(人)</th> <th>入浴(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>4,986</td> <td>1,713</td> <td>1,242</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>4,407</td> <td>1,595</td> <td>1,187</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>4,835</td> <td>1,424</td> <td>1,098</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>3,846</td> <td>1,439</td> <td>787</td> </tr> </tbody> </table>	年度	宿泊(人)	プール(人)	入浴(人)	平成27年度	4,986	1,713	1,242	平成28年度	4,407	1,595	1,187	平成29年度	4,835	1,424	1,098	平成30年度 (12月まで)	3,846	1,439	787					
年度	宿泊(人)	プール(人)	入浴(人)																							
平成27年度	4,986	1,713	1,242																							
平成28年度	4,407	1,595	1,187																							
平成29年度	4,835	1,424	1,098																							
平成30年度 (12月まで)	3,846	1,439	787																							
収支決算状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>粗利益(a)</th> <th>人件費(b)</th> <th>諸経費(c)</th> <th>営業利益(a-b-c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>21,785,760</td> <td>13,510,800</td> <td>7,873,200</td> <td>401,760</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>19,523,061</td> <td>13,152,240</td> <td>8,149,780</td> <td>▲ 1,778,959</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>20,682,961</td> <td>12,911,400</td> <td>8,528,240</td> <td>▲ 756,679</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>16,408,440</td> <td>10,549,440</td> <td>6,087,160</td> <td>▲ 228,160</td> </tr> </tbody> </table>	年度	粗利益(a)	人件費(b)	諸経費(c)	営業利益(a-b-c)	平成27年度	21,785,760	13,510,800	7,873,200	401,760	平成28年度	19,523,061	13,152,240	8,149,780	▲ 1,778,959	平成29年度	20,682,961	12,911,400	8,528,240	▲ 756,679	平成30年度 (12月まで)	16,408,440	10,549,440	6,087,160	▲ 228,160
年度	粗利益(a)	人件費(b)	諸経費(c)	営業利益(a-b-c)																						
平成27年度	21,785,760	13,510,800	7,873,200	401,760																						
平成28年度	19,523,061	13,152,240	8,149,780	▲ 1,778,959																						
平成29年度	20,682,961	12,911,400	8,528,240	▲ 756,679																						
平成30年度 (12月まで)	16,408,440	10,549,440	6,087,160	▲ 228,160																						

(2) 評価

①指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

○ 次項以降のとおり

②施設所管課による評価(モニタリング)

○ 次項以降のとおり

③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置、管理体制は適正に行われている。</li> <li>・清掃、草刈り、法的点検、自主検査等適正に管理されている。</li> <li>・随時アンケートを実施するなど、意見収集は都度されている。</li> <li>・経理は、本部管理のもと適正に処理されている。</li> </ul>
<p>《改善点 まとめ》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の高齢化による人材不足となっており、雇用確保が必要である。</li> <li>・繁忙期、閑散期の差が激しいので、過去データより定休日を設定の方が良い。</li> <li>・閑散期や閑散日が多いので、スタッフ教育の時間や自主的な設備メンテナンスへの取り組みの項目を見直すべき。</li> <li>・エアコンの完備が必要である。</li> <li>・スタッフの制服着用を検討できると良い。空調は段階的に導入したい。空調のある部屋を割増料金にして様子を見れると良い。</li> <li>・プライバシーマークの取得への取り組みを推進したい。</li> <li>・宿泊者名簿のスタッフの持ち出しに対する誓約書を結ぶべきである。</li> <li>・宿泊棟からプールへの通路上部の鉄骨が低い。サビが気になる。</li> <li>・個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があった方が良い。</li> <li>・赤字となっており費用の圧縮や利用者数の増加施策が求められる。</li> <li>・現場の損益感覚が希薄である。損益状況を現場スタッフと共有すべきである。</li> <li>・施設条件に見合った団体客等を誘致するための広報活動を行えると良い。</li> <li>・バイク、夏場の利用客をより増加させるための広報活動を行えると良い。</li> <li>・施設案内の多言語化によりインバウンド需要に対応できると良い。</li> <li>・販促費用が毎年一定であるため、効果的な広報活動を期待したい。</li> <li>・HPが脆弱(魅力が伝わり難い)。</li> <li>・HPやチラシだけでなく、施設の特性を活かした(強み弱みを鑑みた)ターゲットに向けての誘客活動が必要。</li> <li>・協定書の基本方針に対する取り組みの報告を徹底すべきである。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価：可                      管理は概ね適正である。団体客等リピーターへのきめ細かい対応ができています。一方で、施設の老朽化やエアコンの未設等によりファミリー層等新規客の満足度が低い。多様化するニーズの全てに対応することは施設の特性上難しいが、合致するターゲット層への利用提案強化が求められる。また、お客様アンケートの意見を取り入れ、施設改修への投資を検討し、スタッフの顧客対応力等サービス向上に努めてほしい。</p>

# 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施設名	西伊豆町営宿泊施設「やまびこ荘」
制度導入年月日	平成27年4月1日
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定管理期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指定管理料（円）	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定管理者	町	評価委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	3.8
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	3	3	3
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	4
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	3.8
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	4	4	3.6
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	4
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.8
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	3.6
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	2.4
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	2.6
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	4	4	3.6
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	4	4	3.8
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.4
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	4	4
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	4	4	4
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	3	3	3
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか	ホームページ、チラシ等	5	4	4	3.4
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	3.8
<b>合計</b>		<b>100</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	<b>72.4</b>

配点に対する評価結果の割合	76%	76%	72%
<b>総合評価</b>		<b>良</b>	<b>可</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上

## 指定管理者に対する評価シート

### (1) 基本情報

#### ①管理施設

施設名	西伊豆町林産物販売施設「牧場の家」
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

#### ②業務等の概要

業務概要	食堂・林産物販売施設での飲食物及び地場産品の販売。 パーベキュー棟及びコテージ5棟、大型休憩施設、駐車場等の管理並びに運営。																									
施設の設置目的 (目標)	西天城高原を地域活性化の拠点とし、山村と都市住民との交流の場を形成するとともに就労機会の確保を図る。																									
利用状況の概要	<p>営業期間・・・基本周年営業（12月29日～1月3日は休業）12月～3月は宿泊業務は休業 定休日・・・4月～11月 火曜定休 12月～3月 火・水曜定休 利用者数・・・別 紙 ※自主事業として、季節の地場産品を使用したオリジナルメニューの販売。</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>宿泊者数</th> <th>利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>1,608</td> <td>16,620</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>1,506</td> <td>16,885</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>1,265</td> <td>18,281</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>1,803</td> <td>17,351</td> </tr> </tbody> </table>	年度	宿泊者数	利用者数	平成27年度	1,608	16,620	平成28年度	1,506	16,885	平成29年度	1,265	18,281	平成30年度 (12月まで)	1,803	17,351										
年度	宿泊者数	利用者数																								
平成27年度	1,608	16,620																								
平成28年度	1,506	16,885																								
平成29年度	1,265	18,281																								
平成30年度 (12月まで)	1,803	17,351																								
収支決算状況	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>粗利益(a)</th> <th>人件費(b)</th> <th>諸経費(c)</th> <th>営業利益(a-b-c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>8,368,920</td> <td>5,259,600</td> <td>2,724,760</td> <td>384,560</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>8,712,038</td> <td>6,297,480</td> <td>2,265,976</td> <td>148,582</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>8,747,692</td> <td>5,310,360</td> <td>3,186,760</td> <td>250,572</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>8,692,920</td> <td>4,381,560</td> <td>2,018,200</td> <td>2,293,160</td> </tr> </tbody> </table>	年度	粗利益(a)	人件費(b)	諸経費(c)	営業利益(a-b-c)	平成27年度	8,368,920	5,259,600	2,724,760	384,560	平成28年度	8,712,038	6,297,480	2,265,976	148,582	平成29年度	8,747,692	5,310,360	3,186,760	250,572	平成30年度 (12月まで)	8,692,920	4,381,560	2,018,200	2,293,160
年度	粗利益(a)	人件費(b)	諸経費(c)	営業利益(a-b-c)																						
平成27年度	8,368,920	5,259,600	2,724,760	384,560																						
平成28年度	8,712,038	6,297,480	2,265,976	148,582																						
平成29年度	8,747,692	5,310,360	3,186,760	250,572																						
平成30年度 (12月まで)	8,692,920	4,381,560	2,018,200	2,293,160																						

### (2) 評価

#### ①指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

○ 次項以降のとおり

#### ②施設所管課による評価（モニタリング）

○ 次項以降のとおり

#### ③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数に応じて柔軟に人員配置を変更する等、きめ細かい管理体制を構築できている。</li> <li>・清掃・法的点検等定期的に実施しており、適正に管理されている。</li> <li>・アンケートを実施し苦情等への対応に努めている。新メニューの開発等自主事業にも積極的に取り組み利用者満足度向上に努めている。</li> </ul>
<p>《改善点 まとめ》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化があり一部修繕が必要。寝具の汚れが見られた。エアコンの設置が必要。</li> <li>・アンケート集計結果がどのように運営に反映されているか不透明である。</li> <li>・新メニューの開発等一従業員が発案によるものであり社内的な取組みが感じられない。</li> <li>・個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があった方が良い。</li> <li>・プライバシーマークの取得への取り組みを推進したい。</li> <li>・宿泊者名簿のスタッフの持ち出しに対する誓約書を結ぶべきである。</li> <li>・冬場の集客力アップに向けた施策が求められる。</li> <li>・昼食の利用者が増加する等、成長可能性が高い。さらなる成長に向け、SNS等ネットを活用したプロモーションで、ランチメニューや施設の魅力を訴求できると良い。</li> <li>・良い人材が集まっているため、今の人材を大切にしたい。</li> <li>・損益上黒字なので、老朽化対策のための設備投資を行うべきである。</li> <li>・現場の損益感覚が希薄である。損益状況を現場スタッフと共有すべきである。</li> <li>・来訪者の特性や特徴（バイカー、ドライブ客など）に適した更なるサービス提供を検討すべきである。バンガロー利用客のメリットや目的にかなったサービスの充実化も必要である。</li> <li>・利用者の満足度が高いだけに、取り組み次第で損益が向上する可能性がある。西天城高原（西伊豆スカイラインを含む）の利用促進（通行量の増加）が必要なため、道路の価値（景色、気持ちよさ）をWEB、SNSで発信すべき。チラシだけではせっかくの取組や良さが伝わりにくい。</li> <li>・取り組み次第で収益改善が見込まれるので、収支上の月次報告だけでなく、利用者の要望、アンケートによる客観的情報がほしい。</li> <li>・魅力ある西伊豆への観光ルートとして保全したいエリアなので、充実化を図るべき。ただし、季節変動が激しいので、割り切った営業体制も必要である。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価：良 管理は適正である。昼食の利用者が増加する等、今後も成長する可能性がある。SNS等ネットを活用したプロモーションで、西天城高原とランチメニューや施設の魅力を訴求できると良い。</p>

# 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施設名	西伊豆町林産物販売施設「牧場の家」
制度導入年月日	平成27年4月1日
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定管理期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指定管理料（円）	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定管理者	町	評価委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	4
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	4	4	4
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	4
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	4	4	4
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	3.8
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.8
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	3.8
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	3.6
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	2.6
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	2.8
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	4	4	4
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.8
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	4	4
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	4	4	4.2
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	5	5	5
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか	チラシ等	5	4	4	3.6
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	4
<b>合計</b>		<b>100</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>77.4</b>

配点に対する評価結果の割合	79%	79%	77%
<b>総合評価</b>		<b>良</b>	<b>良</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満

# 指定管理者に対する評価シート

## (1) 基本情報

### ①管理施設

施設名	せせらぎの湯
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

### ②業務等の概要

業務概要	利用料金の徴収。 施設の消毒、清掃管理。 レジオネラ菌等の定期検査の実施。																				
施設の設置目的 (目標)	地域における観光振興及び住民の福祉向上に寄与する。																				
利用状況の概要	定休日・・・月曜定休(祝祭日の場合は営業) 利用者数(人) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>町内利用者</th> <th>町外利用者</th> <th>その他</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>14,928</td> <td>4,866</td> <td>4,620</td> <td>24,414</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>12,379</td> <td>4,367</td> <td>4,763</td> <td>21,509</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>10,354</td> <td>5,152</td> <td>4,921</td> <td>20,427</td> </tr> </tbody> </table>	年度	町内利用者	町外利用者	その他	合計	平成27年度	14,928	4,866	4,620	24,414	平成28年度	12,379	4,367	4,763	21,509	平成29年度	10,354	5,152	4,921	20,427
年度	町内利用者	町外利用者	その他	合計																	
平成27年度	14,928	4,866	4,620	24,414																	
平成28年度	12,379	4,367	4,763	21,509																	
平成29年度	10,354	5,152	4,921	20,427																	
収支決算状況	<table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>収入額</th> <th>支出額</th> <th>差引</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>7,213,320</td> <td>12,697,560</td> <td>▲ 5,484,240</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>6,361,394</td> <td>15,584,709</td> <td>▲ 9,223,315</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>6,452,628</td> <td>14,217,120</td> <td>▲ 7,764,492</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>5,088,900</td> <td>10,266,480</td> <td>▲ 5,177,580</td> </tr> </tbody> </table>	年度	収入額	支出額	差引	平成27年度	7,213,320	12,697,560	▲ 5,484,240	平成28年度	6,361,394	15,584,709	▲ 9,223,315	平成29年度	6,452,628	14,217,120	▲ 7,764,492	平成30年度 (12月まで)	5,088,900	10,266,480	▲ 5,177,580
年度	収入額	支出額	差引																		
平成27年度	7,213,320	12,697,560	▲ 5,484,240																		
平成28年度	6,361,394	15,584,709	▲ 9,223,315																		
平成29年度	6,452,628	14,217,120	▲ 7,764,492																		
平成30年度 (12月まで)	5,088,900	10,266,480	▲ 5,177,580																		

## (2) 評価

### ①指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

○ 次項以降のとおり

### ②施設所管課による評価(モニタリング)

○ 次項以降のとおり

### ③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置、管理体制は適正に行われているが、従業員の定期研修は実施しておらず、顧客満足度低下が懸念される。</li> <li>・清掃、草刈り、法的点検、自主検査等定期的実施しており、適正に管理されている。ただし、著しい老朽化による利用者満足度の低下が懸念される。</li> <li>・アンケート調査を実施しサービス向上に努めているが、現場で対応できないクレームも発生している。</li> <li>・経理は、本部管理のもと適正に処理されている。売上に占める修繕費の比率が非常に高く、対応策が求められる。</li> </ul>
<p>《改善点 まとめ》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な人員配置そのものが不明(適正の定義が不明)。売上対人件費で考えると収益上、営業には無理がある。</li> <li>・利用者の時間帯別の実態が不明(効率化を図れる余地があるのか?)</li> <li>・スタッフの定期研修やアンケートに基づくサービス改善により利用者満足度を高めたい。</li> <li>・浴室内の汚れや設備の経年劣化が目立つ。カビも目立つため清掃を徹底したい。</li> <li>・受付、脱衣は比較的衛生的だが、浴室の湿気が多く、浴室内、周辺の結露による腐朽やカビがみられるため、結露防止の換気機能を強化すべきである。</li> <li>・他の施設と比較して例年電気代が多い原因は?</li> <li>・経費に占める修繕費の比率が非常に高く対策が求められる。</li> <li>・個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があった方がよい。</li> <li>・個人情報というより、靴箱・貴重品ボックス等セキュリティ面での配慮を徹底すべきである。</li> <li>・経理について、月次管理がなされているか確認が必要である。</li> <li>・現場の損益感覚が希薄である。損益状況を現場スタッフと共有すべきである。</li> <li>・4期連続赤字。利用者の減少や利用者の3分の2が地元客であるため収益性が低い。</li> <li>・利用者数増加のための対策、収支の改善が急務である。</li> <li>・利用者の大半が町内の高齢者という特性から、高齢者に対する福祉的観点の設備の充実化が必要である。売上向上の為のサービス向上への取組が少ない。町内利用者の高齢化に伴う減少対策が消極的である。</li> <li>・町外(観光客等)の増加を図らなければ売上は伸びないと考えるため、サービス向上や改善が急務である。町外利用者増加への取組(サービスや広報)が足りない。</li> <li>・協定書の基本方針に対する取り組みの報告を徹底すべきである。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価:可</p> <p>管理は概ね適正である。設備の老朽化が目立つため、観光客等新規客の開拓は困難な印象を受けた。新聞折込チラシの活用(キャンペーン・イベント企画)等、地域住民による利用促進や地域住民が求める新たなサービスの開発等を検討できると良い。スタッフ教育の強化により利用者満足度向上を図りたい。修繕費の支出を抑えるための対策が急務である。</p>
<p>《町への助言》</p> <p>利用者の大半が地域住民であり、現状では観光客をあてにして経営するという方針自体に無理がある。指定管理者の営業努力をもってしても経営改善は厳しいと言わざるをえない。大きな赤字を出している施設については、相当額で別の福祉貢献ができる場合もあり、町は温泉施設を集約していく方向で検討してほしい。</p>

## 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施 設 名	せせらぎの湯
制 度 導 入 年 月 日	平成27年4月1日
指 定 管 理 者 名	株式会社 共立メンテナンス
指 定 管 理 期 間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指 定 管 理 料 ( 円 )	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	3.8
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	4	4	3.4
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	4
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	4	4	3.8
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	3.8
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.8
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	3
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	2.6
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	2.8
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	3	3	3
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	4	4	4
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.6
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	4	3.8
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	4	4	3.6
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	3	3	2.6
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか	チラシ等	5	3	3	2.6
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	3.6
<b>合 計</b>		100	75	75	70.4

配点に対する評価結果の割合	75%	75%	70%
<b>総合評価</b>		<b>良</b>	<b>可</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満

# 指定管理者に対する評価シート

## (1) 基本情報

### ①管理施設

施設名	なぎさの湯
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

### ②業務等の概要

業務概要	利用料金の徴収。 施設の消毒、清掃管理。 レジオネラ菌等の定期検査の実施。																				
施設の設置目的 (目標)	地域における観光振興及び住民の福祉向上に寄与する。																				
利用状況の概要	定休日・・・木曜定休(祝祭日の場合は営業) 利用者数(人) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>町内利用者</th> <th>町外利用者</th> <th>その他</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>9,277</td> <td>5,680</td> <td>2,548</td> <td>17,505</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>7,103</td> <td>5,260</td> <td>2,646</td> <td>15,009</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>6,809</td> <td>4,869</td> <td>2,742</td> <td>14,420</td> </tr> </tbody> </table>	年度	町内利用者	町外利用者	その他	合計	平成27年度	9,277	5,680	2,548	17,505	平成28年度	7,103	5,260	2,646	15,009	平成29年度	6,809	4,869	2,742	14,420
年度	町内利用者	町外利用者	その他	合計																	
平成27年度	9,277	5,680	2,548	17,505																	
平成28年度	7,103	5,260	2,646	15,009																	
平成29年度	6,809	4,869	2,742	14,420																	
収支決算状況	<table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>収入額</th> <th>支出額</th> <th>差引</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>6,355,800</td> <td>10,520,280</td> <td>▲ 4,164,480</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>5,458,590</td> <td>12,598,360</td> <td>▲ 7,139,770</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>5,119,558</td> <td>12,371,400</td> <td>▲ 7,251,842</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>4,180,600</td> <td>8,900,280</td> <td>▲ 4,719,680</td> </tr> </tbody> </table>	年度	収入額	支出額	差引	平成27年度	6,355,800	10,520,280	▲ 4,164,480	平成28年度	5,458,590	12,598,360	▲ 7,139,770	平成29年度	5,119,558	12,371,400	▲ 7,251,842	平成30年度 (12月まで)	4,180,600	8,900,280	▲ 4,719,680
年度	収入額	支出額	差引																		
平成27年度	6,355,800	10,520,280	▲ 4,164,480																		
平成28年度	5,458,590	12,598,360	▲ 7,139,770																		
平成29年度	5,119,558	12,371,400	▲ 7,251,842																		
平成30年度 (12月まで)	4,180,600	8,900,280	▲ 4,719,680																		

## (2) 評価

### ①指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

○ 次項以降のとおり

### ②施設所管課による評価(モニタリング)

○ 次項以降のとおり

### ③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置、管理体制は適正に行われているが、従業員の定期研修は実施しておらず、顧客満足度低下が懸念される。</li> <li>・清掃・草刈り・法的点検・自主検査等定期的実施しており、適正に管理されている。</li> <li>・アンケート調査を実施しサービス向上に努めているが、現場で対応できないクレームも発生している。</li> <li>・経理は、本部管理のもと適正に処理されている。売上に占める修繕費の比率が非常に高く、対応策が求められる。</li> </ul>
<p>《改善点 まとめ》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な人員配置そのものが不明(適正の定義が不明)。売上対人件費で考えると収益上、営業には無理がある。</li> <li>・利用者の時間帯別の実態が不明(効率化を図れる余地があるのか?)</li> <li>・スタッフの定期研修を実施できると良い。</li> <li>・塩害による腐食、老朽化が目立つ。エアコン・屋外機も傷んでいる。対策が必要。</li> <li>・入浴施設としての法的要件は満たしているが、質的な改善への取り組みが少ない。他の温泉施設と比較して浴槽の大きさの割に温泉使用量、光熱費が多いため、原因を追求すべきである。省エネ化の改修も検討すべきである。</li> <li>・休憩室、廊下、脱衣室の壁紙、襖、畳の老朽化が目立つ。営業を継続するなら更新すべきである。</li> <li>・塩害予防策への取り組みが必要である。</li> <li>・経費に占める修繕費の比率が非常に高く、対策が求められる。</li> <li>・現場の損益感覚が希薄である。損益状況を現場スタッフと共有すべきである。</li> <li>・個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があった方が良い。</li> <li>・個人情報というより、靴箱・貴重品ボックス等セキュリティ面での配慮を徹底すべきである。</li> <li>・アンケートの声を聞き、改善に取り組んでいただきたい。</li> <li>・経理について、月次管理をしっかりと行っているか、確認が必要である。</li> <li>・赤字が続いているため、収支改善が必要である。</li> <li>・大浜海水浴場の利用者数や町内人口の減少に伴い、年々利用者数が減少しており、対策が求められる。立地的には大浜海岸が傍にあり景観も素晴らしいため、SNS等を活用した広報活動を強化できると良い。</li> <li>・地域利用者の高齢化に対する福祉的観点の設備の充実が必要である。</li> <li>・大浜海水浴客との相乗効果が得られる様な取り組みが見られない(海水浴後の砂落とし用の外シャワー、涼しさのある休憩室の改善など)。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価：可</p> <p>管理は概ね適正である。ロケーションは良好であり、SNS等ネットを活用した広報活動を強化できると良い。スタッフ教育の強化により利用者満足度向上を図りたい。修繕費の支出を抑えるための対策が急務である。</p>
<p>《町への助言》</p> <p>利用者の大半が地域住民であり、大浜海水浴場利用者的大幅減による影響も大きく、指定管理者の営業努力をもってしても経営改善は厳しいと言わざるをえない。大きな赤字を出している施設については、相当額で別の福祉貢献ができる場合もあり、町は温泉施設を集約していく方向で検討してほしい。</p>

## 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施 設 名	なぎさの湯
制 度 導 入 年 月 日	平成27年4月1日
指 定 管 理 者 名	株式会社 共立メンテナンス
指 定 管 理 期 間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指 定 管 理 料 ( 円 )	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	4
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	4	4	3.4
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	4
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	4	4	3.8
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	3.8
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.8
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	3.2
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	2.4
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	2.6
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	3	3	2.8
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	4	4	4
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.6
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	4	3.8
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	4	4	3.8
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	3	3	2.6
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか	チラシ等	5	3	3	2.6
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	3.6
<b>合 計</b>		100	75	75	70.4

配点に対する評価結果の割合	75%	75%	70%
<b>総合評価</b>		<b>良</b>	<b>可</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満



# 指定管理者に対する評価シート

## (1) 基本情報

### ①管理施設

施設名	しおさいの湯
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

### ②業務等の概要

業務概要	利用料金の徴収。 施設の消毒、清掃管理。 レジオネラ菌等の定期検査の実施。																				
施設の設置目的 (目標)	地域における観光振興及び住民の福祉向上に寄与する。																				
利用状況の概要	定休日・・・水曜定休(祝祭日の場合は営業) 利用者数(人) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>町内利用者</th> <th>町外利用者</th> <th>その他</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>6,415</td> <td>3,916</td> <td>2,392</td> <td>12,723</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>6,079</td> <td>4,222</td> <td>2,630</td> <td>12,931</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>4,704</td> <td>4,946</td> <td>2,707</td> <td>12,357</td> </tr> </tbody> </table>	年度	町内利用者	町外利用者	その他	合計	平成27年度	6,415	3,916	2,392	12,723	平成28年度	6,079	4,222	2,630	12,931	平成29年度	4,704	4,946	2,707	12,357
年度	町内利用者	町外利用者	その他	合計																	
平成27年度	6,415	3,916	2,392	12,723																	
平成28年度	6,079	4,222	2,630	12,931																	
平成29年度	4,704	4,946	2,707	12,357																	
収支決算状況	<table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>収入額</th> <th>支出額</th> <th>差引</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>4,200,120</td> <td>6,733,800</td> <td>▲ 2,533,680</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>4,410,940</td> <td>6,288,840</td> <td>▲ 1,877,900</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>4,484,140</td> <td>9,250,200</td> <td>▲ 4,766,060</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>3,585,000</td> <td>5,941,080</td> <td>▲ 2,356,080</td> </tr> </tbody> </table>	年度	収入額	支出額	差引	平成27年度	4,200,120	6,733,800	▲ 2,533,680	平成28年度	4,410,940	6,288,840	▲ 1,877,900	平成29年度	4,484,140	9,250,200	▲ 4,766,060	平成30年度 (12月まで)	3,585,000	5,941,080	▲ 2,356,080
年度	収入額	支出額	差引																		
平成27年度	4,200,120	6,733,800	▲ 2,533,680																		
平成28年度	4,410,940	6,288,840	▲ 1,877,900																		
平成29年度	4,484,140	9,250,200	▲ 4,766,060																		
平成30年度 (12月まで)	3,585,000	5,941,080	▲ 2,356,080																		

## (2) 評価

### ①指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

○ 次項以降のとおり

### ②施設所管課による評価(モニタリング)

○ 次項以降のとおり

### ③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置、管理体制は適正に行われているが、従業員の定期研修は実施しておらず、顧客満足度低下が懸念される。</li> <li>・清掃・草刈り・法的点検・自主検査等定期的を実施しており、適正に管理されている。</li> <li>・アンケート調査を実施しサービス向上に努めているが、現場で対応できないクレームも発生している。</li> <li>・経理事務の不手際で、年度をまたいで人件費を支出したものがあつた。</li> </ul>
<p>《改善点 まとめ》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な人員配置そのものが不明(適正の定義が不明)。売上対人件費で考えると収益上、営業には無理がある。</li> <li>・利用者の時間帯別の実態が不明(効率化を図れる余地があるのか?)</li> <li>・従業員の定期的な研修を行うべきである。</li> <li>・現場で対応できないクレームも発生している。クレームへの現場での対応は、利用者満足度に直結するため、教育体制の強化が課題である。</li> <li>・アンケートの声を聞き、サービス改善に取り組んでいただきたい。</li> <li>・休憩所の畳が老朽化しており交換が必要である。</li> <li>・利用者駐車場が不足しており対策が求められる。</li> <li>・個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があつた方がよい。</li> <li>・個人情報というより、靴箱・貴重品ボックス等セキュリティー面での配慮を徹底すべきである。</li> <li>・請求書提出の遅延、人件費の支払い遅れ等が発生しており、経理の月次管理強化が必要である。</li> <li>・恒常的に大幅な赤字経営となつており、売上に占める人件費の比率が非常に高い。収支改善が急務である。利用者数も減少している。広報が不足している。</li> <li>・現場の損益感覚が希薄である。損益状況を現場スタッフと共有すべきである。</li> <li>・浮島海岸の利用客を誘引できているため、浮島海岸の利用状況によっては改善も見込める。</li> <li>・利用者数は減少傾向にあるが、観光客が比較的多いため、SNS等ネットを活用した情報発信を強化したい。浮島海岸への誘客と合わせたPR活動も行っていけると良い。</li> <li>・福祉的観点の設備の充実化が必要である。海水浴客・ダイビング客との相乗効果が得られる様な取り組みが見られない(海水浴後の砂落とし用の外シャワー、涼しさのある休憩室の改善等)。</li> <li>・通年での町外利用客を増やす取組みが必要である。</li> <li>・協定書の基本方針に対する取組みの報告を徹底すべきである。</li> <li>・老朽化による清潔感、快適性が損なわれつつあるので、積極的に町に要求すべきである。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価：可</p> <p>管理は概ね適正である。浮島海水浴場は人気があり、浮島ジオサイトも優れているので、相乗効果のある利用形態を模索すべきである。観光客誘致のためのSNS等ネットを活用したプロモーションを強化できると良い。</p>
<p>《町への助言》</p> <p>町外からの利用者増加の取組みによる売上の見込みが無ければ、町民サービスとして割り切つての町民福祉営業とする方向性も考えられる。経費の圧縮は難しいと感じた。大きな赤字を出している施設については、相当額で別の福祉貢献ができる場合もあり、町は温泉施設を集約していく方向で検討してほしい。</p>

# 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施 設 名	しおさいの湯
制 度 導 入 年 月 日	平成27年4月1日
指 定 管 理 者 名	株式会社 共立メンテナンス
指 定 管 理 期 間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指 定 管 理 料 ( 円 )	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	4
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	4	4	3.6
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	4
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	4	4	3.8
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	3.8
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.8
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	3.2
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	2.4
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	2.6
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	3	3	2.8
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	4	4	3.8
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.6
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	3	3.2
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	4	4	3.6
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	4	4	3.2
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか	チラシ等	5	3	3	2.4
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	3.6
<b>合 計</b>		<b>100</b>	<b>76</b>	<b>75</b>	<b>70</b>

配点に対する評価結果の割合	76%	75%	70%
<b>総合評価</b>		<b>良</b>	<b>可</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満

# 指定管理者に対する評価シート

## (1) 基本情報

### ①管理施設

施設名	沢田公園露天風呂
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

### ②業務等の概要

業務概要	利用料金の徴収。 施設の消毒、清掃管理。 レジオネラ菌等の定期検査の実施。																				
施設の設置目的 (目標)	地域における観光振興及び住民の福祉向上に寄与する。																				
利用状況の概要	定休日・・・火曜定休(祝祭日の場合は営業) 利用者数(人) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>町内利用者</th> <th>町外利用者</th> <th>その他</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>320</td> <td>10,589</td> <td>31</td> <td>10,940</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>332</td> <td>11,325</td> <td>21</td> <td>11,678</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>269</td> <td>10,361</td> <td>37</td> <td>10,667</td> </tr> </tbody> </table>	年度	町内利用者	町外利用者	その他	合計	平成27年度	320	10,589	31	10,940	平成28年度	332	11,325	21	11,678	平成29年度	269	10,361	37	10,667
年度	町内利用者	町外利用者	その他	合計																	
平成27年度	320	10,589	31	10,940																	
平成28年度	332	11,325	21	11,678																	
平成29年度	269	10,361	37	10,667																	
収支決算状況	<table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>収入額</th> <th>支出額</th> <th>差引</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>6,489,720</td> <td>5,571,720</td> <td>918,000</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>7,107,760</td> <td>5,538,608</td> <td>1,569,152</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>6,436,460</td> <td>5,884,840</td> <td>551,620</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>4,575,900</td> <td>4,948,480</td> <td>▲ 372,580</td> </tr> </tbody> </table>	年度	収入額	支出額	差引	平成27年度	6,489,720	5,571,720	918,000	平成28年度	7,107,760	5,538,608	1,569,152	平成29年度	6,436,460	5,884,840	551,620	平成30年度 (12月まで)	4,575,900	4,948,480	▲ 372,580
年度	収入額	支出額	差引																		
平成27年度	6,489,720	5,571,720	918,000																		
平成28年度	7,107,760	5,538,608	1,569,152																		
平成29年度	6,436,460	5,884,840	551,620																		
平成30年度 (12月まで)	4,575,900	4,948,480	▲ 372,580																		

## (2) 評価

### ①指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

○ 次項以降のとおり

### ②施設所管課による評価(モニタリング)

○ 次項以降のとおり

### ③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフは西伊豆町シルバー人材センターに委託し確保している。</li> <li>・清掃・草刈り・法的点検・自主検査等定期的を実施しており、適正に管理されている。定期的な修繕が負担となっているようである。</li> <li>・アンケート調査を実施しサービス向上に努めている。外注スタッフであるが、業務マニュアルの整備等利用者満足度向上に向けた教育体制を強化できると良い。利用者の多い施設であるため、満足度向上に特に留意したい。</li> <li>・経理は、本部管理のもと適正に処理されている。収支は黒字となっており、伸びしろが大きいと、さらなる施設管理強化を図れると良い。</li> </ul>
<p>《改善点 まとめ》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な人員配置そのものが不明(適正の定義が不明)。</li> <li>・利用者の時間帯別の実態が不明(効率化を図れる余地があるのか?)</li> <li>・人員を外部委託しているため、管理・教育・連携を徹底したい。</li> <li>・定期的なスタッフ教育を行うべきである。</li> <li>・個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があった方が良い。</li> <li>・個人情報というより、靴箱・貴重品ボックス等セキュリティ面での配慮を徹底すべきである。</li> <li>・利用者の多い施設であるため、業務マニュアルの整備等利用者満足度向上に留意したい。</li> <li>・アンケートの内容について、日次報告等定期的に共有することが必要である。</li> <li>・自然災害や風害・塩害の影響を受けやすく、防砂対策等に苦慮されている。また、岸および岸壁に立っており、管理に苦慮されている。対策が必要。</li> <li>・入浴施設としての法的要件は満たしているが、質的な改善への取り組みが少ない。近年の台風による高波被害も想定されるので高波対策の方針を明確化すべきである。浴槽内の砂の混入によるポンプの破損交換頻度が多いとのことだが、砂の混入を防ぐ工夫が必要である(砂を取り除く作業も)。</li> <li>・女湯の洗面对策と手摺等の安全点検の実施が求められる。</li> <li>・脱衣所に緊急時の連絡先等を多言語で分かりやすく掲示すべきである。</li> <li>・インバウンドへの対応強化等、さらなる利用促進を図れると良い。</li> <li>・観光客が中心なので、単価アップも検討できると良い。</li> <li>・観光客利用の多い施設なので、温泉情緒が高まる演出を強化すべきである。また、SNS等クチコミ投稿も多い施設なのでサービス向上の指標として活用すべきである。</li> <li>・現場の損益感覚が希薄である。損益状況を現場スタッフと共有すべきである。</li> <li>・誘導看板の改善が必要である。</li> <li>・協定書の基本方針に対する取り組みの報告を徹底すべきである。</li> <li>・冬期の営業体制の見直しが必要である。</li> <li>・経費圧縮のための事前保全が必要である。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価：可 管理は概ね適正である。伊豆の観光地でも人気度の高い温泉施設であり、観光立町としては重要視すべき。季節変動が大きい営業形態と予想されるため、冬期の営業体制を見直す必要がある。</p>
<p>《町への助言》 自然環境による傾向から安全点検を徹底し、設備破損や不備が想定されるものについての事前対策を行うことで経費圧縮につなげてもらいたい。</p>

## 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施 設 名	沢田公園露天風呂
制 度 導 入 年 月 日	平成27年4月1日
指 定 管 理 者 名	株式会社 共立メンテナンス
指 定 管 理 期 間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指 定 管 理 料 ( 円 )	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	4
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	4	4	3.8
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	4
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	4
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	4	4	3.8
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	3.8
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.8
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	4
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	3.6
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	2.4
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	2.6
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	3	3	3
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	3	3	3
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.6
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	4	3.8
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	4	4	3.8
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	4	4	3.6
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか	チラシ等	5	4	4	3.8
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	3.8
<b>合 計</b>		100	76	76	73.2

配点に対する評価結果の割合	76%	76%	73%
<b>総合評価</b>		<b>良</b>	<b>可</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満

## 指定管理者に対する評価シート

### (1) 基本情報

#### ①管理施設

施設名	西伊豆町安城岬ふれあい公園
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

#### ②業務等の概要

業務概要	門扉の開閉。 トイレ、足湯管理棟等の清掃管理。 草取、植栽、樹木の選定等の管理。																						
施設の設置目的 (目標)	地域住民のコミュニティの増進及び都市住民等との交流の促進に資する。																						
利用状況の概要	利用期間・・・周年 利用時間・・・8時から17時	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>利用者数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>17,241</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>18,043</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>16,398</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>13,146</td> </tr> </tbody> </table>		年度	利用者数(人)	平成27年度	17,241	平成28年度	18,043	平成29年度	16,398	平成30年度 (12月まで)	13,146										
年度	利用者数(人)																						
平成27年度	17,241																						
平成28年度	18,043																						
平成29年度	16,398																						
平成30年度 (12月まで)	13,146																						
収支決算状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>粗利益</th> <th>諸経費</th> <th>営業利益</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>49,680</td> <td>5,898,960</td> <td>▲ 5,849,280</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>82,080</td> <td>3,807,800</td> <td>▲ 3,725,720</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>374,760</td> <td>6,483,280</td> <td>▲ 6,108,520</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>157,680</td> <td>4,523,040</td> <td>▲ 4,365,360</td> </tr> </tbody> </table>			年度	粗利益	諸経費	営業利益	平成27年度	49,680	5,898,960	▲ 5,849,280	平成28年度	82,080	3,807,800	▲ 3,725,720	平成29年度	374,760	6,483,280	▲ 6,108,520	平成30年度 (12月まで)	157,680	4,523,040	▲ 4,365,360
年度	粗利益	諸経費	営業利益																				
平成27年度	49,680	5,898,960	▲ 5,849,280																				
平成28年度	82,080	3,807,800	▲ 3,725,720																				
平成29年度	374,760	6,483,280	▲ 6,108,520																				
平成30年度 (12月まで)	157,680	4,523,040	▲ 4,365,360																				

### (2) 評価

#### ①指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

○ 次項以降のとおり

#### ②施設所管課による評価(モニタリング)

○ 次項以降のとおり

#### ③評価委員会による評価

- ・スタッフは西伊豆町シルバー人材センターに委託し確保している。
- ・施設の法定点検や清掃、ドクターヘリへの対応等、管理状況は概ね適正である。
- ・足湯の衛生管理は良好である。
- ・アンケートは行っていないが、日陰がないという不満が多いようである。要望や苦情に現場で迅速に対応できる体制を構築できると良い。
- ・売上計上・経費支出の遅れが生じている。管理を強化したい。
- ・町への報告体制については概ね適正に行われているが、人材を外注している関係からより情報共有体制を強化できると良い。

#### 《改善点 まとめ》

- ・常勤1名は非効率である。強風等ドクターヘリが着陸できない日まで常勤とする必要はないのでは。
- ・シルバー人材の派遣料が妥当なのか？
- ・人員を外委託しているため、管理・教育・連携を強化したい。
- ・売上計上や経費支出の遅れが生じている。経理面の管理を強化したい。
- ・個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があった方が良い。
- ・町内者の利用が多いため、観光客の利用も促したい。
- ・利用者数について、不特定多数が利用する施設であるため、その根拠・調査方法を明確にできると良い。足湯の利用状況の調査も行えると良い。
- ・伊豆西南海岸の資料展示室の活用を検討した方が良い。イベント広場タイルならびにパーゴラの腐朽対策は必要かと思われる。
- ・サービス向上の取組みは官民一体で行っていくべきである。
- ・条例による使用要件が求められるが、町内外の利用者促進のためにも活用方法の提案や町との協議検討をすべきである。
- ・日陰がないという不満が多いため、対策を講じたい。
- ・植栽された松の木が盆栽のようで公園らしさに欠けると感じた。
- ・立地的な魅力を活かしてイベントスペースの活用を強化できると良い。
- ・掲示板の定期的な更新を行うべきである。
- ・利用者数増加に向けて、イベント企画やSNSの活用等を行っていただけると良い。
- ・収入源が自販機売上しかないため、新たに収益事業を検討できると良い。
- ・健康促進としての芝生やイベント広場の活用を検討してほしい。例えばイベント広場(床面の改良)や芝生広場をグランドゴルフ競技場として活用されてはどうか。
- ・利用者増加、促進への町への相談が希薄である。
- ・目的である「地域住民のコミュニティの増進及び都市住民等の交流促進」が十分に果たせていない。

#### 《総合評価》 評価：可

管理は概ね適正である。スタッフをシルバー人材センターに委託していること、収益のある施設ではないことから評価が難しいが、現状では施設の設置目的に対しての取り組みを行っているとはいえない。スポーツ利用やイベント広場の活用等町に相談し、できることを積極的に行う姿勢が求められる。

# 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施 設 名	西伊豆町安城岬ふれあい公園
制 度 導 入 年 月 日	平成27年4月1日
指 定 管 理 者 名	株式会社 共立メンテナンス
指 定 管 理 期 間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指 定 管 理 料 ( 円 )	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	3.6
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	4	4	3.6
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	3.8
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	3	3	3
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	3.8
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.8
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	3.6
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	1.8
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	2.4
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	3	3	2.6
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	3	3	3.2
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.4
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	3	3.2
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	4	4	3.6
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	4	4	3.8
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか		5	2	2	2.2
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	4
<b>合 計</b>		<b>100</b>	<b>73</b>	<b>72</b>	<b>68</b>

配点に対する評価結果の割合	73%	72%	68%
<b>総合評価</b>		<b>可</b>	<b>可</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満

# 指定管理者に対する評価シート

## (1) 基本情報

### ①管理施設

施設名	こがねすと
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

### ②業務等の概要

業務概要	黄金崎を訪れた人への観光案内及びジオサイト情報の提供。 無料休憩施設内での飲み物等の提供及び地域特産品の販売。 施設の清掃管理。																																	
施設の設置目的 (目標)	西伊豆町の自然保護の思想の高揚と観光事業の振興及び地域住民のコミュニティの増進に資する。																																	
利用状況の概要	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>利用者数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>11,134</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>12,100</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>6,673</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>5,754</td> </tr> </tbody> </table>	年度	利用者数(人)	平成27年度	11,134	平成28年度	12,100	平成29年度	6,673	平成30年度 (12月まで)	5,754																							
年度	利用者数(人)																																	
平成27年度	11,134																																	
平成28年度	12,100																																	
平成29年度	6,673																																	
平成30年度 (12月まで)	5,754																																	
収支決算状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="3">収入額</th> <th rowspan="2">支出額 (合算)</th> <th rowspan="2">差引</th> </tr> <tr> <th>こがねすと</th> <th>Diving休憩施設</th> <th>根合駐車場</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>4,080,827</td> <td>3,647,540</td> <td>2,450,700</td> <td>12,747,240</td> <td>▲ 2,568,173</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>4,314,433</td> <td>3,273,189</td> <td>2,640,400</td> <td>13,376,880</td> <td>▲ 3,148,858</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>3,167,016</td> <td>3,416,381</td> <td>2,212,000</td> <td>12,333,600</td> <td>▲ 3,538,203</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>2,403,661</td> <td>4,111,000</td> <td>2,495,700</td> <td>8,392,680</td> <td>617,681</td> </tr> </tbody> </table>	年度	収入額			支出額 (合算)	差引	こがねすと	Diving休憩施設	根合駐車場	平成27年度	4,080,827	3,647,540	2,450,700	12,747,240	▲ 2,568,173	平成28年度	4,314,433	3,273,189	2,640,400	13,376,880	▲ 3,148,858	平成29年度	3,167,016	3,416,381	2,212,000	12,333,600	▲ 3,538,203	平成30年度 (12月まで)	2,403,661	4,111,000	2,495,700	8,392,680	617,681
年度	収入額			支出額 (合算)	差引																													
	こがねすと	Diving休憩施設	根合駐車場																															
平成27年度	4,080,827	3,647,540	2,450,700	12,747,240	▲ 2,568,173																													
平成28年度	4,314,433	3,273,189	2,640,400	13,376,880	▲ 3,148,858																													
平成29年度	3,167,016	3,416,381	2,212,000	12,333,600	▲ 3,538,203																													
平成30年度 (12月まで)	2,403,661	4,111,000	2,495,700	8,392,680	617,681																													

## (2) 評価

### ①指定管理者による自己評価 (セルフモニタリング)

○ 次項以降のとおり

### ②施設所管課による評価 (モニタリング)

○ 次項以降のとおり

### ③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設は適正に管理されている。</li> <li>・人件費を削減できている。</li> <li>・月次報告や事故報告等、しっかりと行えており、適正な報告体制となっている。</li> </ul>
<p>《改善点 まとめ》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な人員配置そのものが不明 (適正の定義が不明)。売上対人件費で考えると収益上、営業には無理がある。</li> <li>・利用者の時間帯別の実態が不明 (効率化を図れる余地があるのか?)</li> <li>・従業員に対する定期的な研修の実施が必要である。</li> <li>・個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があった方が良い。</li> <li>・手荷物や忘れ物の管理などは徹底されているか。</li> <li>・アンケート結果がどの様に運営に反映されているかが不透明である。</li> <li>・利用者の満足度向上のため、アンケートの声を聞き、改善に取り組んでいただきたい。</li> <li>・観光案内が主であるが、売店の充実も必要である。</li> <li>・外から見た時、何の施設か分かりにくい工夫が必要である。</li> <li>・収入源が少なく赤字となっており、対策が求められる。</li> <li>・売上対人件費が高いため、損益状況を現場スタッフと共有すべきである。</li> <li>・利用者数の減少が著しい。施設のコンセプト変更や新企画の発足等抜本的な対策が求められる。</li> <li>・チラシだけでなくSNS等ネットを活用したプロモーションも強化できると良い。</li> <li>・施設は小規模である為、規模に見合ったコストを検討する必要がある。</li> <li>・観光案内の役割として周知認知がされていない (看板、WEBへの記載等)。</li> <li>・飲料、特産品販売への意欲や取組が足りない。施設の目的を果たせていない。</li> <li>・黄金崎への来場者数比で減少している原因追及や対策が講じられていない。</li> <li>・観光案内としての役割を明確化したい。</li> <li>・施設設置目的が充分果たせていない。そもそも目的を鑑みると町として収支上損失施設であっても許諾範囲なのか。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価: 可</p> <p>管理は概ね適正である。利用者数の減少が著しい。観光案内・無料休憩施設への需要はあまりない。施設のコンセプト変更や新企画の発足等、抜本的な対策が求められる。外から見たとき何の施設かわかりにくく、観光案内の役割としての認知がされていないのも問題。国立公園の景観に配慮したサインとなっているが、許される範囲でより入りやすくする工夫が必要である。観光協会との連携を強化し、SNS等ネットを活用した黄金崎公園のプロモーションもできると良い。</p>

# 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施 設 名	こがねすと
制 度 導 入 年 月 日	平成27年4月1日
指 定 管 理 者 名	株式会社 共立メンテナンス
指 定 管 理 期 間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指 定 管 理 料 ( 円 )	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	3	3	3.2
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	3	3	2.8
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	4
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	4
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	4	3	3
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	3.8
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.6
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	4
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	3.8
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	2.4
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	2.8
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	3	3	3
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	4	4	4
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.4
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	4	3.8
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	3	3	3
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	3	3	2.6
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか	チラシ等	5	3	3	2.4
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	4
<b>合 計</b>		100	72	71	68.6

配点に対する評価結果の割合	72%	71%	69%
<b>総合評価</b>		<b>可</b>	<b>可</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満



指定管理者に対する評価シート

(1) 基本情報

①管理施設

施設名	西伊豆町黄金崎公園ダイビング休憩施設
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

②業務等の概要

業務概要	施設利用者の受付、案内。 シャワー、外風呂等の準備。 休憩施設、トイレ、駐車場等の清掃及び保守管理。																																	
施設の設置目的 (目標)	西伊豆町の自然保護の思想の高揚と観光事業の振興及び地域住民のコミュニティの増進に資する。																																	
利用状況の概要	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>利用者数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>5,998</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>5,717</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>5,656</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>6,708</td> </tr> </tbody> </table> <p>※自主事業として、ダイビング業者や地元事業者と共同で東北支援イベント（蒸牡蠣、地場産品の販売）、水中七夕、さんま祭り、いも煮会等のイベントを開催。</p>	年度	利用者数(人)	平成27年度	5,998	平成28年度	5,717	平成29年度	5,656	平成30年度 (12月まで)	6,708																							
年度	利用者数(人)																																	
平成27年度	5,998																																	
平成28年度	5,717																																	
平成29年度	5,656																																	
平成30年度 (12月まで)	6,708																																	
収支決算状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="3">収入額</th> <th rowspan="2">支出額 (合算)</th> <th rowspan="2">差引</th> </tr> <tr> <th>こがねすと</th> <th>Diving休憩施設</th> <th>根合駐車場</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>4,080,827</td> <td>3,647,540</td> <td>2,450,700</td> <td>12,747,240</td> <td>▲ 2,568,173</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>4,314,433</td> <td>3,273,189</td> <td>2,640,400</td> <td>13,376,880</td> <td>▲ 3,148,858</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>3,167,016</td> <td>3,416,381</td> <td>2,212,000</td> <td>12,333,600</td> <td>▲ 3,538,203</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>2,403,661</td> <td>4,111,000</td> <td>2,495,700</td> <td>8,392,680</td> <td>617,681</td> </tr> </tbody> </table>	年度	収入額			支出額 (合算)	差引	こがねすと	Diving休憩施設	根合駐車場	平成27年度	4,080,827	3,647,540	2,450,700	12,747,240	▲ 2,568,173	平成28年度	4,314,433	3,273,189	2,640,400	13,376,880	▲ 3,148,858	平成29年度	3,167,016	3,416,381	2,212,000	12,333,600	▲ 3,538,203	平成30年度 (12月まで)	2,403,661	4,111,000	2,495,700	8,392,680	617,681
年度	収入額			支出額 (合算)	差引																													
	こがねすと	Diving休憩施設	根合駐車場																															
平成27年度	4,080,827	3,647,540	2,450,700	12,747,240	▲ 2,568,173																													
平成28年度	4,314,433	3,273,189	2,640,400	13,376,880	▲ 3,148,858																													
平成29年度	3,167,016	3,416,381	2,212,000	12,333,600	▲ 3,538,203																													
平成30年度 (12月まで)	2,403,661	4,111,000	2,495,700	8,392,680	617,681																													

(2) 評価

①指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

○ 次項以降のとおり

②施設所管課による評価（モニタリング）

○ 次項以降のとおり

③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>ダイビング業者との連携、適正な人員配置ができています。</li> <li>建物の老朽化はあるが、清掃は行き届いている。サービス向上への取組もみられる。</li> <li>経理は、適正に処理されている。</li> </ul>
<p>《改善点 まとめ》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>緊急的事案が発生する事態も踏まえ、従業員の定期的な指導・研修が必要である。</li> <li>アンケートを実施し、顧客ニーズを調査できるとより良い。</li> <li>アンケート集計結果がどのように運営に反映されているか不透明である。</li> <li>ビーチダイブにアプローチする手摺りが劣化している。定期的に更新できると良い。</li> <li>手荷物や忘れ物の管理などは徹底されているか。</li> <li>西伊豆の四季毎の海生態系をSNS等を通じて発信できると良い。</li> <li>若干の支出超過が見られる。</li> <li>視察が夕方だった影響もあるが、中が暗い雰囲気であったため、照明器具を増やして明るい感じが欲しい。</li> <li>夏期の収入増に向けた対策が求められる。広報活動の強化が必要。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価：良</p> <p>管理は適正である。現状での問題は特に無いが、ダイビングショップの誘客活動に貢献できるような取組が必要。伊豆西海岸のダイビングスポットを拠点に活動するショップと連携し、競争ではなく協働で当エリアの集客力を高める努力をしてもらいたい。</p>

## 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施 設 名	西伊豆町黄金崎公園ダイビング休憩施設
制 度 導 入 年 月 日	平成27年4月1日
指 定 管 理 者 名	株式会社 共立メンテナンス
指 定 管 理 期 間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指 定 管 理 料 ( 円 )	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	4
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	3	3	3.2
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	3	3	3.2
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	4
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	4	4	4
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	4
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	4
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	4
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	3.8
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	2.2
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	3
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	4	4	4
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.6
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	4	4
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	4	4	4
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	4	4	4.2
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか		5	3	3	3
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	4
<b>合 計</b>		100	75	75	75

配点に対する評価結果の割合	75%	75%	75%
<b>総合評価</b>		<b>良</b>	<b>良</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満

# 指定管理者に対する評価シート

## (1) 基本情報

### ①管理施設

施設名	西伊豆町黄金崎公園根合駐車場
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

### ②業務等の概要

業務概要	駐車施設の清掃管理及び利用料金の徴収。 観光情報及び海水浴情報の提供。																																	
施設の設置目的 (目標)	西伊豆町の自然保護の思想の高揚と観光事業の振興及び地域住民のコミュニティの増進に資する。																																	
利用状況の概要	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>利用者数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>2,489</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>2,661</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>2,230</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>2,411</td> </tr> </tbody> </table>	年度	利用者数(人)	平成27年度	2,489	平成28年度	2,661	平成29年度	2,230	平成30年度	2,411																							
年度	利用者数(人)																																	
平成27年度	2,489																																	
平成28年度	2,661																																	
平成29年度	2,230																																	
平成30年度	2,411																																	
収支決算状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="3">収入額</th> <th rowspan="2">支出額 (合算)</th> <th rowspan="2">差引</th> </tr> <tr> <th>こがねすと</th> <th>Diving休憩施設</th> <th>根合駐車場</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>4,080,827</td> <td>3,647,540</td> <td>2,450,700</td> <td>12,747,240</td> <td>▲ 2,568,173</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>4,314,433</td> <td>3,273,189</td> <td>2,640,400</td> <td>13,376,880</td> <td>▲ 3,148,858</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>3,167,016</td> <td>3,416,381</td> <td>2,212,000</td> <td>12,333,600</td> <td>▲ 3,538,203</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>2,403,661</td> <td>4,111,000</td> <td>2,495,700</td> <td>8,392,680</td> <td>617,681</td> </tr> </tbody> </table>	年度	収入額			支出額 (合算)	差引	こがねすと	Diving休憩施設	根合駐車場	平成27年度	4,080,827	3,647,540	2,450,700	12,747,240	▲ 2,568,173	平成28年度	4,314,433	3,273,189	2,640,400	13,376,880	▲ 3,148,858	平成29年度	3,167,016	3,416,381	2,212,000	12,333,600	▲ 3,538,203	平成30年度 (12月まで)	2,403,661	4,111,000	2,495,700	8,392,680	617,681
年度	収入額			支出額 (合算)	差引																													
	こがねすと	Diving休憩施設	根合駐車場																															
平成27年度	4,080,827	3,647,540	2,450,700	12,747,240	▲ 2,568,173																													
平成28年度	4,314,433	3,273,189	2,640,400	13,376,880	▲ 3,148,858																													
平成29年度	3,167,016	3,416,381	2,212,000	12,333,600	▲ 3,538,203																													
平成30年度 (12月まで)	2,403,661	4,111,000	2,495,700	8,392,680	617,681																													

## (2) 評価

### ①指定管理者による自己評価 (セルフモニタリング)

- 次項以降のとおり

### ②施設所管課による評価 (モニタリング)

- 次項以降のとおり

### ③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・外注化によるコストを抑えた人員配置ができています。</li> <li>・美化保全是できています。</li> <li>・利用者数は横ばいである。案内を積極的に行えば利用者増に繋がる可能性は高い。</li> </ul>
<p>《改善点 まとめ》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・簡易的な接遇マニュアル作成にて派遣スタッフに指導してみてもどうか。</li> <li>・個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があった方が良い。</li> <li>・アンケート調査を実施し利用者のニーズを調査できるとより良い。</li> <li>・利用者数が天候に左右されるため、対策が必要である。</li> <li>・枯れ木等の剪定が必要と考える(駐車車両に損傷を与えないように)。</li> <li>・立木の枯れ枝が、駐車車両に落ちない様定期的に枝打ちが必要である。</li> <li>・駐車区画ラインが薄れているので、近年中に再整備が必要。</li> <li>・満車時の接遇は課題である(クレームがある)。</li> <li>・支出の内訳として業務委託の派遣料が大半かと思われるが、3施設合算の収支報告となっているため、不透明である。</li> <li>・根合海岸はシュノーケリングや海的美しさが体験できる貴重な海岸であることもPRすべきである。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価：可</p> <p>管理は概ね適正である。利用者数は安定しており、案内を積極的に行い利用者増に繋げたい。満車時の接遇など、お客様満足度の低下を招かないよう派遣スタッフを適切に指導すること。</p>

# 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施 設 名	西伊豆町黄金崎公園根合駐車場
制 度 導 入 年 月 日	平成27年4月1日
指 定 管 理 者 名	株式会社 共立メンテナンス
指 定 管 理 期 間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指 定 管 理 料 ( 円 )	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	4
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	4	4	4
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	4
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	3	3	3.2
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	4
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.8
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	4
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	3	3	3.2
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	2
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	2.4
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	3	3	3
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	3	3	3
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.6
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	4	4
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	4	4	4.2
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	4	4	4.2
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか		5	3	3	3
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	4
<b>合 計</b>		100	73	73	72.4

配点に対する評価結果の割合	73%	73%	72%
<b>総合評価</b>		<b>可</b>	<b>可</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満

指定管理者に対する評価シート

(1) 基本情報

①管理施設

施設名	西伊豆町黄金崎クリスタルパーク
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

②業務等の概要

業務概要	美術館、体験工房棟、ショップ、カフェ、駐車場等の管理運営。 ガラス美術に関する体験、学習、創作活動への支援並びにガラス文化の普及活動。																									
施設の設置目的 (目標)	西伊豆町の「日本一のガラス文化の里づくり事業」を推進し、地域の活性化を図る。																									
利用状況の概要	開館日数 基本周年営業（年に2回程度作品入替並びに各種機器メンテナンスのため閉館） 利用者数・・・別紙 ※自主事業として、集客及び地域の交流の場として駐車場を利用したフリーマーケット「クリマ」を年2回程度開催。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>35,213</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>33,925</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>32,651</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>24,389</td> </tr> </tbody> </table>	年度	利用者数	平成27年度	35,213	平成28年度	33,925	平成29年度	32,651	平成30年度 (12月まで)	24,389															
年度	利用者数																									
平成27年度	35,213																									
平成28年度	33,925																									
平成29年度	32,651																									
平成30年度 (12月まで)	24,389																									
収支決算状況	<table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>粗利益(a)</th> <th>人件費(b)</th> <th>諸経費(c)</th> <th>営業利益(a-b-c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>60,850,210</td> <td>37,579,680</td> <td>22,476,760</td> <td>793,770</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>54,055,905</td> <td>38,242,800</td> <td>21,640,074</td> <td>▲ 5,826,969</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>49,519,941</td> <td>35,620,560</td> <td>22,325,760</td> <td>▲ 8,426,379</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>37,182,240</td> <td>26,282,880</td> <td>15,635,160</td> <td>▲ 4,735,800</td> </tr> </tbody> </table>	年度	粗利益(a)	人件費(b)	諸経費(c)	営業利益(a-b-c)	平成27年度	60,850,210	37,579,680	22,476,760	793,770	平成28年度	54,055,905	38,242,800	21,640,074	▲ 5,826,969	平成29年度	49,519,941	35,620,560	22,325,760	▲ 8,426,379	平成30年度 (12月まで)	37,182,240	26,282,880	15,635,160	▲ 4,735,800
年度	粗利益(a)	人件費(b)	諸経費(c)	営業利益(a-b-c)																						
平成27年度	60,850,210	37,579,680	22,476,760	793,770																						
平成28年度	54,055,905	38,242,800	21,640,074	▲ 5,826,969																						
平成29年度	49,519,941	35,620,560	22,325,760	▲ 8,426,379																						
平成30年度 (12月まで)	37,182,240	26,282,880	15,635,160	▲ 4,735,800																						

(2) 評価

①指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

○ 次項以降のとおり

②施設所管課による評価（モニタリング）

○ 次項以降のとおり

③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>施設全般の管理運営は適正に管理されている。イベント等の自主事業にも取り組み集客力向上に努めている。</li> <li>利用者数の減少が激しく、SHS・HP・チラシ等を活用した広報活動を行っているが、状況は悪化している。</li> <li>施設の規模が大きく固定費が多いが売上が激減している状況で危険。危機感が希薄である。</li> <li>月次報告や事故報告等は、しっかりと行っており、適正な報告体制となっている。</li> </ul>
<p>《改善点 まとめ》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人件費が大きいため支出を抑えるための柔軟な人員配置等対策が求められる。</li> <li>アルバイトの雇用人数が多いが、適正な人員配置ができていないのか。施設稼働が8月に集中しているため、8月限定のアルバイト等の対応ができていないのか。</li> <li>従業員の定期的な研修を行うべきである。</li> <li>アンケート結果を施設運営に反映し顧客満足度向上に繋がると良い。</li> <li>売上は激減にて推移、每期赤字計上、収支見直しは急務。維持費負担大きい。</li> <li>支出の内訳（科目）毎に経費圧縮の取組への報告が必要である。特に仕入・水道光熱費等金額の多いもののチェックが必要である。また、リース料がH29年までは100万円を超えていたが、リース物件（車両）の見直しも必要である。</li> <li>月次報告の利用者数等の統計を活用した、収支改善計画を協議し作成することが必要である。</li> <li>利用者数の減少に対する収益上の危機感が希薄している。収益改善に向けての積極的な取り組みが少ない（受動的である）。</li> <li>裏のイベントステージの有効活用ができていない。活用を強化すべきである。</li> <li>照明や空調設備の更新時に省エネ対策が必要である。</li> <li>集客を第一に考えた方策が必要である。</li> <li>施設は躯体含め立派であり、より有効的活用方法を検討できると良い。</li> <li>道の駅の形態で展開できないか。</li> <li>観光施設としての位置づけと、文化施設との位置づけがあり、分けて考えるべきではないか。</li> <li>施設のコネクトの見直し、新企画の立ち上げ等、抜本的な対策が求められる。</li> <li>提供する食品に特色が欲しい。</li> <li>地元利用者を増やすための検討も必要である。</li> <li>ガラス作品の展示に魅力がなく、町内住民でさえ、入館未経験者が多い。ガラス作品展示場の魅力づくりが課題。喫茶の利用者も少ないので、利用者促進の工夫も必要である。</li> <li>閑散期対策として団体客（観光バス客）の誘客を行うべきである。旅行会社へのアプローチが不足している。</li> <li>個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があった方が良い。</li> <li>手荷物や忘れ物の管理などは徹底されているか。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価：可 管理は概ね適正である。団体客誘致に向けての取り組みは、3セクで運営していた頃よりも低下している感がある。なお一層の営業努力が必要。施設のコンセプトの見直し、新企画の立ち上げ等、抜本的な対策が求められる。</p>
<p>《町への助言》 クリスタルパークは、観光施設の文化施設の二面性を持つが、今の時世で文化施設の経営改善は困難を極める。赤字要因の多くは美術館の部分と思われ、文化施設の赤字をどこまで許容するのか線引きを決めておかないと、町にとって大きな損失となる。また、割り切った文化施設として運営するのであれば、企画展や展示品の入れ替えに要する費用が捻出できない現状を変えるために町がお金を投資する必要がある。体験工房等への誘客は、持てる全てのコネを使って官民協働で最大限の努力をしてほしい。</p>

## 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施 設 名	西伊豆町黄金崎クリスタルパーク
制 度 導 入 年 月 日	平成27年4月1日
指 定 管 理 者 名	株式会社 共立メンテナンス
指 定 管 理 期 間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指 定 管 理 料 ( 円 )	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	3.8
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	4	4	3.8
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	4
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	4	3	3
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	4
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.6
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	4
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	3	3	2.8
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	3	3	2.6
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	4	4	3.8
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	4	4	4
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.6
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	4	4
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	3	3	2.6
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	3	3	2.8
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか	SNS、ホームページ、チラシ等	5	3	3	2.6
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	4
<b>合 計</b>		100	76	75	71.6

配点に対する評価結果の割合	76%	75%	72%
<b>総合評価</b>		<b>良</b>	<b>可</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満

## 指定管理者に対する評価シート

### (1) 基本情報

#### ①管理施設

施設名	西伊豆町宇久須キャンプ場
指定管理者名	株式会社 共立メンテナンス
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
評価期間	平成27年4月1日～平成30年12月31日
所管課	まちづくり課

#### ②業務等の概要

業務概要	<p>キャンプ場施設（テントサイト、シャワー棟、炊事棟、管理棟）及び公衆トイレ、駐車場の清掃管理。                  キャンプ場施設利用者の受付・案内、料金の徴収。                  ライフセーバーと協力しての海水浴場利用者への安全情報等の提供。</p>																									
施設の設置目的 (目標)	西伊豆町の自然保護の思想の高揚と観光事業の振興及び地域住民のコミュニティの増進に資する。																									
利用状況の概要	<p>キャンプ場利用期間・・・4月1日～10月30日                  公衆トイレ・駐車場・・・周年管理                  利用者数・・・別紙                  自主事業                  ツイッターを利用したクリスタルビーチの状況やキャンプ場情報の提供                  利用客の要望に対応した用品の販売                  町営施設の利用クーポン券の発行</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>6,736</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>5,445</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>4,938</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>5,316</td> </tr> </tbody> </table>	年度	利用者数	平成27年度	6,736	平成28年度	5,445	平成29年度	4,938	平成30年度	5,316															
年度	利用者数																									
平成27年度	6,736																									
平成28年度	5,445																									
平成29年度	4,938																									
平成30年度	5,316																									
収支決算状況	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>粗利益(a)</th> <th>人件費(b)</th> <th>諸経費(c)</th> <th>営業利益(a-b-c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>13,961,160</td> <td>1,032,480</td> <td>3,428,920</td> <td>9,499,760</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>11,828,304</td> <td>845,640</td> <td>3,066,456</td> <td>7,916,208</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>11,555,672</td> <td>2,037,960</td> <td>3,217,320</td> <td>6,300,392</td> </tr> <tr> <td>平成30年度 (12月まで)</td> <td>12,424,320</td> <td>3,210,840</td> <td>2,371,680</td> <td>6,841,800</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理者事務所の人件費、諸経費は別途計算</p>	年度	粗利益(a)	人件費(b)	諸経費(c)	営業利益(a-b-c)	平成27年度	13,961,160	1,032,480	3,428,920	9,499,760	平成28年度	11,828,304	845,640	3,066,456	7,916,208	平成29年度	11,555,672	2,037,960	3,217,320	6,300,392	平成30年度 (12月まで)	12,424,320	3,210,840	2,371,680	6,841,800
年度	粗利益(a)	人件費(b)	諸経費(c)	営業利益(a-b-c)																						
平成27年度	13,961,160	1,032,480	3,428,920	9,499,760																						
平成28年度	11,828,304	845,640	3,066,456	7,916,208																						
平成29年度	11,555,672	2,037,960	3,217,320	6,300,392																						
平成30年度 (12月まで)	12,424,320	3,210,840	2,371,680	6,841,800																						

### (2) 評価

#### ①指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

○ 次項以降のとおり

#### ②施設所管課による評価（モニタリング）

○ 次項以降のとおり

#### ③評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者事務所と兼用しているので、人員体制としては十分と思われる。</li> <li>・清掃・草刈り・法的点検・自主検査等定期的に実施しており、適正に管理されている。</li> <li>・アンケートを作成し利用者満足度向上に努めている。利用者の要望に対応した用品販売等も行っており好感が持てる。</li> <li>・経理は、適正に処理されている。経費を抑えて売上を上げることができており、持続可能性が高い。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員の定期的な研修・指導が必要である。</li> <li>・臨海部にあるため風害・塩害による損傷が見られる。対策を講じたい。</li> <li>・炊事場の老朽化が激しい。</li> <li>・アンケート結果がどの様に運営に反映されているかが不透明である。</li> <li>・利用者の満足度向上のため、アンケートの声を聞き、改善に取り組んでいただきたい。</li> <li>・シャワー使用時間3分で200円は適正料金か。</li> <li>・個人情報保護規程の中に廃棄処分方法の記載及び処分の管理簿があった方がよい。</li> <li>・プライバシーマークの取得への取り組みを推進したい。</li> <li>・宿泊者名簿のスタッフの持ち出しに対する誓約書を結ぶべきである。</li> <li>・閑散期のみ料金や貸出区画の見直しをすることで閑散期の稼働率と満足度の向上を図りたい。</li> <li>・閑散期としての魅力づくりが必要である（他の競合施設の充実度と比較すると劣る面もあるので将来に向けて検討しておく必要がある）。</li> </ul>
<p>《総合評価》 評価：良                  管理は適正である。収益性が高く継続的に安定した運営を見込める。Twitter等を活用したプロモーションで利用者増に繋げることができており、より一層活用強化を図りたい。他の管理施設のプロモーションも強化できると良い。なお、立地は良いが割高という意見がSNSに多く投稿されている。ニーズに合わせて閑散期には割引するなど柔軟な料金体系を検討し、条例改正を町に働きかけてほしい。</p>
<p>《町への助言》                  台風の修繕等が課題。シャワー設備など維持費が多くなならないような設備に更新していく必要がある。（シャワー室の天井が開いている、湯沸し器が露出等で塩害を強く受ける構造になっている。）</p>

# 西伊豆町指定管理者モニタリングシート

施 設 名	西伊豆町宇久須キャンプ場
制 度 導 入 年 月 日	平成27年4月1日
指 定 管 理 者 名	株式会社 共立メンテナンス
指 定 管 理 期 間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指 定 管 理 料 ( 円 )	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	出勤簿	5	4	4	4
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	聞き取り	5	4	4	4
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>					
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5	4	4	4
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	出勤簿	5	4	4	4
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	評価シートによる聞き取り	5	4	4	4
適正且つ効率的な運営を行っているか	事業報告等	5	4	4	4
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5	4	4	3.8
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5	4	4	4
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5	4	4	4
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5	4	4	3.8
<b>3 サービス向上への取組状況</b>					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5	2	2	2.2
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5	4	4	3.6
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5	4	4	4
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5	4	4	4
<b>4 個人情報の保護</b>					
個人情報は適切に管理されているか	基本規程	5	5	5	4.6
<b>5 経理の執行状況</b>					
適正に経理処理が実施されているか	出金帳等	5	4	4	4
前年度と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5	4	4	4
<b>6 施設の利用状況</b>					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5	4	4	4.2
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか	SNS等	5	4	4	3.8
<b>7 町への報告体制</b>					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5	4	4	4
<b>合 計</b>		100	79	79	78

配点に対する評価結果の割合	79%	79%	78%
<b>総合評価</b>		<b>良</b>	<b>良</b>

**【配点区分】**

- 優 秀(5)：特に優れている
- 良 好(4)：問題なく適正に行われている
- 普 通(3)：最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2)：改善が必要
- 不 備(1)：抜本的な見直しが必要

**【総合評価基準】**

- 優：90%以上
- 良：75%以上
- 可：60%以上
- 否：60%未満