

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度	令和3年度
施設主管課	商工観光課

1 施設の概要

施設名	湯の丸高原ビジターセンター	電 話	0268-62-4333
所在地	東御市湯の丸高原	ホームページ	https://tomikan.jp
設置年月日	平成30年4月1日	根拠条例	東御市湯の丸高原ビジターセンター条例
設置目的	湯の丸高原への来訪者に対し、自然、観光、歴史、文化等の情報を発信し、自然に対する意識の啓発とレクリエーションに資するため		
施設内容	湯の丸高原を訪れた観光客等への観光案内、自然解説、啓発活動等を行うとともに、設置目的に則ったレクリエーションプログラムの提供や物品の販売等を実施する。		
無料施設			
利用時間	午前9時～午後4時（条例による）		
休館日	毎週水曜日（水曜日が祝祭日に当たるときはその翌日）		

2 指定管理者の概要

団体名	（一社）信州とうみ観光協会	選定方法	非公募
住 所	東御市中田279	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none">・ビジターセンターの利用の許可及び制限に関する業務・ビジターセンターの運営、維持管理、環境整備及び警備に関する業務・経理事務、事業計画及び事業報告に関する業務・ビジターセンターの設置目的に則った収益業務・その他、市長または指定管理者が必要と認める業務		

3 施設の利用実績

利用区分等	単位	前年度値	令和3年度値	%
延べ利用者数	人	7,260	5,987	82.5%
自然体験講座参加者数	人	18	26	144.4%
物販等収益	円	208,869	179,990	86.2%
増減要因等	新型コロナウイルス感染拡大による学校団体等の来訪者減。			

4 利用者満足度調査（利用者アンケート）

アンケート実施の有無		無
アンケート概要	実施時期	
	調査対象	
	調査方法	
	調査結果	
利用者からの主な意見・要望・苦情とその対応		

5 項目評価

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」、対象とならない「該当なし」

	A：良好、B：概ね適切（一部改善）、C：不適切	指定管理者	施設主管課
(1) 管理運営業務の取組み体制	A	A	A
施設の設置目的や業務等を的確に理解し運営されているか	○	○	○
協定書や事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	○	○	○
適切な手順を経て開館日や開館時間等を定めているか	○	○	○
必要な人員や有資格者が配置されているか	○	○	○
利用者の平等な利用が確保されているか	○	○	○
条例や基本協定書に規定する書類は遅滞なく提出されているか	○	○	○
(2) 施設・設備の維持管理	A	A	A
施設の清掃や整理整頓が行われているか	○	○	○
施設・設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか	○	○	○
備品が適切に管理されており、その帰属が明確であるか	○	○	○
発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか	○	○	○
第三者への業務委託は適正に行われているか	○	○	○
省エネやごみの減量化・分別を行っているか	○	○	○
(3) 利用者サービスの向上・利用促進に向けた取組み	A	B	B
サービス向上のための取組み（研修等）は適切であったか	該当なし	該当なし	該当なし
利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているか	該当なし	△	△
利用者の要望や意見の把握・対応は適切であったか	○	○	○
利用者のトラブルの未然防止と対処方法は適切であったか	○	○	○
広報など、利用に関する周知方法や時期は適切であったか	○	○	○
利用促進への取組みは適切であったか	○	○	○
(4) 安全対策・危機管理体制	B	B	B
個人情報適切に管理されているか	○	○	○
施設、警備体制等は適切であったか	○	○	○
緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されているか	○	○	○
事故防止や安全確保のための取組みは適切であったか	○	○	○
防災研修や避難訓練が実施されているか	△	△	△
必要に応じて施設賠償責任保険に加入しているか	該当なし	該当なし	該当なし
(5) 施設の管理経費及び事務処理等について	A	A	A
収支計画に基づき、必要な収入が確保されているか	○	○	○
収支計画に基づき、予算の範囲内で適切な支出が行われているか	○	○	○
収入増に向けた取組みが行われているか	○	○	○
経費節減のための取組は適切であったか	○	○	○
経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱いは適切に行われているか	○	○	○
業務報告書や事業報告書が適切に作成されているか	○	○	○
(6) その他（法令遵守・地域等との連携・団体の経営状況等）	A	A	A
従業員に対し適正な労働条件を確保しているか	該当なし	該当なし	該当なし
関係法令が遵守されたか	○	○	○
施設所管課や関係団体と適切な連絡調整がなされているか	○	○	○
地域や他施設との連携ができたか	○	○	○
自主事業の実施状況・内容は適切であったか	○	○	○
団体の経営状況は安定しているか	○	○	○