令和元年度　指定管理者モニタリングレポート
目　次

１．美馬市都市公園(新町公園・多目的体育館・温水利用型運動施設)

２．美馬市吉野川河畔ふれあい広場

３．美馬市脇町西部デイサービスセンター

４．美馬市美馬デイサービスセンター

５．美馬市穴吹高齢者生活福祉センター

６．美馬市木屋平高齢者生活福祉センター

７．美馬市国民健康保険高齢者保険福祉支援センター（脇町デイサービスセンター「おちあい荘」）

８．夏子農林水産物直売・食材供給施設

９．重清北交流促進簡易宿泊施設

10．美馬市道の駅地域振興施設（美馬市道の駅「みまの里」）

11．美馬市地域交流センター（ミライズ）

12．脇町劇場

13．吉田家住宅

14．美馬市伝統工芸体験館　美来工房

15．美馬市観光交流センター

16．美村総合交流促進施設（美村地域農産物等活用型総合交流促進施設）

17．穴吹交流宿泊施設・穴吹貸別荘施設（ブルーヴィラあなぶき・コテージ清流の郷）

18．美馬市森林空間活用施設（リバーサイドしでの家）

19．水辺の楽校中鳥川公園

20．美馬市木屋平買物支援センター

21．美馬市交流施設つるぎの湯大桜

22．木屋平特産物販売センター

23．中尾山林業者等健康増進施設・中尾山健康増進施設・中尾山高原森林総合利用施設

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市都市公園(新町公園、多目的体育館、温水利用型運動施設)
施設所在地	美馬市脇町新町196番地
指定管理者名	公益社団法人 美馬市シルバー人材センター
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
所管課	教育委員会事務局　地域学習推進課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、都市公園内施設の指定管理業務。 年間利用者数は、163,338人である。 職員配置については、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。利用料金については、月次報告書により適正に徴収されていることが確認できた。
②サービスの質、独自採算事業		広く利用者の声を聞き、改善計画や修繕などを行っている。 また、ホームページ等を通じて情報発信も定期的に行い、施設の利用促進に努めている。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された業務計画書に基づき、効果的に実施できている。 計画的な修善を図り、利用者の安全性、利便性を向上させるよう取り組みを行うなど創意工夫が見られる。
総合評価	A	利用者数は、前年度を上回る良好な状況であり、概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の老朽化が顕著となっているので、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。また、利用者のニーズに応じたスポーツ施設器具の設置など、地域の健康づくりの拠点となる施設として効果的な改修を図る必要がある。なお、今後の将来性を見据え施設の長寿命化計画の策定も必要である。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市吉野川河畔ふれあい広場
施設所在地	美馬市美馬町字境目44番地1地先から同市同町字境目39番地6地先まで
指定管理者名	ＡＭＥＭＢＯ
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
所管課	教育委員会事務局　地域学習推進課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、施設の管理運営に係る指定管理業務。 年間利用者数は、87,140人と前年度の2倍となっているが、これは、西あわ花火大会の参加者約50,000人を合わせた人数である。 業務内容については、月次報告書により適正に行われていることが確認できた。 また、野球場、パークゴルフ場、サッカー場などの予約、除草等の施設管理など適切に行われている。
②サービスの質、独自採算事業		時期に応じて、ホームページ等で情報を発信し、川遊びを中心にカヌー、カヤックなどアウトドアスポーツを展開し、多くの人々に吉野川、美馬市の思い出を提供している。また、利用者からの急な依頼についても迅速な対応が行われている。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された業務計画書に基づき、効果的に実施できている。 継続事業である川遊びについては、内容を充実させるなど創意工夫が見られる。
総合評価	Ａ	利用者数においては、前年度とほぼ同じ程度であるが、パークゴルフ場やランニングコースの利用は増加傾向である。業務においては概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

グラウンド整備や除草作業が広範囲に及び少人数での対応は難しいため、スポーツトラクター等の大型機械を計画的かつ最大限に利用することが求められる。また、吉野川に隣接した施設であり、自然とも向き合うこととなるため、河川増水時等においては早急な対応が求められることもあり、施設管理については十分に注意する必要がある。

別紙４　モニタリングレポート

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市脇町西部デイサービスセンター
施設所在地	美馬市脇町字小星672番地2
指定管理者名	社会福祉法人　徳島県身体障害者連合会
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日まで
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日まで
所管課	保険福祉部　長寿・障がい福祉課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、本施設の管理運営業務である。 令和元年度の年間利用者数は、4,319人である。 職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。 利用料金については、月次報告書や事業報告書、領収書等により適正に徴収されている。 また、業務遂行に関係する職員研修にも積極的に取り組んでいる。
②サービスの質、独自採算事業		運営推進会議を年2回開催し、家族代表者、民生委員、行政担当者等の出席で、サービス提供内容の報告・評価、地域との意見交換や交流等によりサービス向上につなげている。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された事業計画書に基づき、効果的に実施できている。 各種職員研修を計画的に実施し、サービスレベルの向上に努め、サービスメニューとサービスの提供方法を随時チェックし改善を図っている。
総合評価	B	今年度は、施設利用者も約0.6%増加し、人件費、光熱水費等のコスト削減が行われており、概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

本施設に老朽化が現れてきており、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。
また、今後より一層のサービス利用者の新規開拓によって、さらなる施設利用促進に取組む必要がある。

別紙４　モニタリングレポート

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市美馬デイサービスセンター
施設所在地	美馬市美馬町字谷尻57番地1
指定管理者名	社会福祉法人　美馬市社会福祉協議会
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日まで
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日まで
所管課	保険福祉部　長寿・障がい福祉課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、本施設の管理運営業務である。 令和元年度の年間利用者数は、7,457人である。 職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。 利用料金については、月次報告書や事業報告書、領収書等により適正に徴収されている。 また、業務遂行に関係する職員研修にも積極的に取り組んでいる。
②サービスの質、独自採算事業		運営推進会議を年2回開催し、家族代表者、民生委員、行政担当者等の出席で、サービス提供内容の報告・評価、地域との意見交換や交流等によりサービス向上につなげている。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された事業計画書に基づき、効果的に実施できている。 各種職員研修を計画的に実施し、サービスレベルの向上に努め、サービスメニューとサービスの提供方法を随時チェックし改善を図っている。
総合評価	C	今年度は、運営費等のコスト削減が行われており、概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。また、利用者等から指定管理者に寄せられた苦情、意見等について、その対応状況とともに市に報告できていなかったが、モニタリング実施後、報告された。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

本施設に老朽化が現れてきており、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。
また、今後より一層のサービス利用者の新規開拓によって、さらなる施設利用促進に取組む必要がある。
そして、経営における赤字解消のための有効な改善策を引き続き検討する必要もある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市穴吹高齢者生活福祉センター
施設所在地	美馬市穴吹町口山字田方110番地2
指定管理者名	社会福祉法人　美馬市社会福祉協議会
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日まで
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日まで
所管課	保険福祉部　長寿・障がい福祉課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、本施設の管理運営業務である。 令和元年度の年間利用者数は、6,938人である。居住部門は、4,666人である。職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。 利用料金については、月次報告書や事業報告書、領収書等により適正に徴収されている。 また、業務遂行に関係する職員研修にも積極的に取り組んでいる。
②サービスの質、独自採算事業		運営推進会議を年2回開催し、家族代表者、民生委員、行政担当者等の出席で、サービス提供内容の報告・評価、地域との意見交換や交流等によりサービス向上につなげている。 生活支援ハウスにおいても、入居者に対して、朝晩の見回り・声かけ等を行い、何らかの援助が必要な場合は、その都度職員が必要に応じて各種相談を受付け、助言や対応、関係機関への連絡調整を行う。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された事業計画書に基づき、効果的に実施できている。 各種職員研修を計画的に実施し、サービスレベルの向上に努め、サービスメニューとサービスの提供方法を随時チェックし改善を図っている。
総合評価	C	今年度は、運営費等のコスト削減が行われており、概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。また、浴室の天井の一部に発生しているカビ等をきれいにするように指示し、天井を張り替えて改善された。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

本施設に老朽化が現れてきており、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。
また、今後より一層のサービス利用者の新規開拓によって、さらなる施設利用促進に取組む必要がある。
そして、経営における赤字解消のための有効な改善策を引き続き検討する必要もある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市木屋平高齢者生活福祉センター
施設所在地	美馬市木屋平字川井161番地
指定管理者名	社会福祉法人　美馬市社会福祉協議会
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日まで
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日まで
所管課	保険福祉部　長寿・障がい福祉課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、本施設の管理運営業務である。 令和元年度の年間利用者数は、3,104人である。居住部門は、1,982人である。職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。 利用料金については、月次報告書や事業報告書、領収書等により適正に徴収されている。 また、業務遂行に関係する職員研修にも積極的に取り組んでいる。
②サービスの質、独自採算事業		運営推進会議を年2回開催し、家族代表者、民生委員、行政担当者等の出席で、サービス提供内容の報告・評価、地域との意見交換や交流等によりサービス向上につなげている。 生活支援ハウスにおいても、入居者に対して、朝晩の見回り・声かけ等を行い、何らかの援助が必要な場合は、その都度職員が必要に応じて各種相談を受付け、助言や対応、関係機関への連絡調整を行う。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された事業計画書に基づき、効果的に実施できている。 各種職員研修を計画的に実施し、サービスレベルの向上に努め、サービスメニューとサービスの提供方法を随時チェックし改善を図っている。
総合評価	C	今年度は、運営費等のコスト削減が行われており、概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。また、土砂災害警戒区域等であるので、土砂災害に対応するためのマニュアルを作成するように指示し、令和元年8月に作成された。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

本施設に老朽化が現れてきており、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。
また、今後より一層のサービス利用者の新規開拓によって、さらなる施設利用促進に取組む必要がある。
そして、経営における赤字解消のための有効な改善策を引き続き検討する必要もある。

別紙４

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市国民健康保険高齢者保健福祉支援センター
施設所在地	美馬市脇町字西赤谷2232番地12
指定管理者名	社会福祉法人　美馬市社会福祉協議会
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日
所管課	保険福祉部　保険健康課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、通所介護事業、介護予防・日常生活支援通所事業、配食サービス、支援ハウス、生きがいデイサービスを行っている。年間利用者数はデイサービス部門では、一日平均19人となっている。職員配置については、シフト勤務表により適正に配置されていることが確認できた。利用料金については、月次報告書により適正に徴収されていることが確認できた。
②サービスの質、独自採算事業		無記名で利用者の意見を聞くために、事務室前に目安箱の設置を検討している。 施設イベントは、ボランティアの人も参加し、積極的に行われている。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された業務計画書に基づき、効果的に実施できている。
総合評価	A	施設管理運営は適正に行われている。日中と夜間を想定し避難訓練を実施しており、非常事態に備えた対策を継続している。昨年のモニタリングの際は５年の保存期間を過ぎている文書が処分出来ていなかったが、処分が終了し、個人情報の管理について改善が見られる。利用者の減少により赤字を計上しており、今後は利用者を増やし、業績を改善する施策が急務である。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の老朽化が顕著となっているので、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	夏子農林水産物直売・食材供給施設
施設所在地	美馬市脇町字西俣名2585番11
指定管理者名	夏子いなか市管理運営協議会
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
所管課	経済建設部　農林課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		産地直売所として、美馬市で生産される新鮮で安全な農産物・加工品を消費者に供給している。また、地元食材を使った軽食も提供している。 農産物等の売上額は約10,000千円である。
②サービスの質、独自採算事業		利用者との会話や意見交換からニーズを聞き取り、日々サービスの向上と利用しやすい施設への改善につなげている。 季節ごとにイベントを実施し、誘客活動も積極的に行っている。
③サービス提供の継続性・安定性		農産物・加工品の販売は安定した売上げを獲得している。 また、休止していた食堂を再開し産直と相乗効果を図ることにより、売上げ向上に努めている。
総合評価	B	業務においては概ね協定書等の内容どおり業務水準に基づく適正な維持管理及び効率的な施設管理運営が行われている。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の老朽化が顕著になっているので、指定管理者と連携を密にし、計画的・効率的な修繕を行い、施設の安全性の維持に取り組む。
利用者に対するアンケート調査などを実施し、利用者のニーズを的確に把握した誘客活動を行う必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	重清北交流促進簡易宿泊施設
施設所在地	美馬市美馬町字狙ケ内26番地3
指定管理者名	山人の里運営委員会
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
所管課	経済建設部　農林課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、簡易宿泊所及び農林業体験施設の維持管理と運営業務。 年間宿泊者は694人、体験利用者は609人である。業務内容については、報告書等により適正に行われていることが確認できた。 職員研修は、危機管理研修等に積極的に取り組んでいる。
②サービスの質、独自採算事業		利用者にアンケートを実施するなど利用者ニーズの把握に努め、即時改善できるところは即時対応するなど、利用者の声を吸い上げる取り組みを進めている。 情報発信も定期的に行い、施設の利用促進に努めている。
③サービス提供の継続性・安定性		地域ぐるみでのイベントの開催や、小中学校の研修の場として利活用しやすい環境整備を行っており、施設の利用促進に努めるなど創意工夫が見られる。
総合評価	B	宿泊者・体験利用者は年々増加しており、業務においてはおおむね協定書の内容どおりの業務水準に基づく、維持管理及び効率的な施設管理運営がなされている。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の老朽化による修繕を要する箇所が出てきているので、指定管理者と連絡を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市道の駅地域振興施設(美馬市道の駅「みまの里」)
施設所在地	美馬市美馬町字願勝寺72番地
指定管理者名	株式会社　阿波食
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成31年4月1日～令和3年3月31日
所管課	経済建設部　農林課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		産地直売所及びフードコートにおける令和2年度の利用実績は、レジ通過者を来場者と数えた人数が累計で約16万人、売上額は約1.7億円となり、季節変動はあるものの開駅初年度から一定の売上を獲得している。また交流センターでは、観光情報や伝統技術の発信地として世界農業遺産や美馬和傘をはじめとした地域の伝統・文化資源のPR活動が継続的に行われている。
②サービスの質、独自採算事業		POS情報による消費動向の分析やSNS等を用いたニーズ調査が実施されており、サービス品質の向上と商品力の強化に向けて、登録出荷者への販売指導やスタッフ向けの研修（OJT等）を実施している。 自主事業については、生産者と連携した地域特産品のＰＲイベントや交流イベントが定期的に開催されており、産地直売所等への集客につながっている。
③サービス提供の継続性・安定性		管理運営体制は概ね事業計画書のとおり整備されている。 産地直売所で安定した売上を獲得しており、自主事業との相乗効果も発揮されているが、施設運営の健全性を高めていくためには、経費の最適化と売上拡大を図る取組が必要である。
総合評価	B	概ね業務水準に基づく適正な維持管理及び効率的な施設運営がなされている。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の利用状況（来場者数・売上）は比較的安定しているが、今後も施設の持続性を確保していくためには、市と指定管理者が連携した売上増加のためのさらなる取組が不可欠であり、引き続き利用者ニーズに即した売場の創出と出荷者支援が必要である。また、産地直売所及びフードコートの商品力・訴求力を一層高めていくため、関係者と連携した六次産業化の推進やPR活動を継続して行う必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市地域交流センターミライズ
施設所在地	美馬市脇町大字猪尻字西分116番地1
指定管理者名	あなぶき・ＴＲＣグループ
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
所管課	美来創生局　にぎわい交流課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、ホール・地域交流スペース（公民館機能）・図書館等を兼ね備えた複合施設。 ホール及び地域交流スペースの年間利用者は約50,000人。 図書館の来館者は約118,000人（うち貸出し利用者は約26,000人）。 使用料については、月次報告により適正に徴収されていることが確認できている。職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正な配置が確認できた。また、職員研修も危機管理研修等に積極的に取り組んでいる。
②サービスの質、独自採算事業		イベント来場者は施設利用者にアンケート調査を行い、利用者の声を拾う取組を進めている。 市広報誌やＳＮＳを活用して情報発信も行い、施設の利用促進に努めている。 また、ミライズカルチャー講座や木屋平地区への出張図書館の実施など、美馬市生涯学習促進へも寄与している。
③サービス提供の継続性・安定性		ホールは、各種イベントの他、美馬市文化祭や成人式、保育所の発表会や小・中学生の音楽会、市内各種団体による芸能発表会や会合などで利用されている。地域交流スペースは、市内外を問わず個人や団体、民間事業者などから、会合や各種活動の場、定例の教室開催などで利用されている。 図書館についても、月2回のおはなし会や将棋サロンなど各種イベントを開催し、幅広い年齢層に図書館を楽しんでもらえる工夫を行い、利用促進を図っている。
総合評価	A	概ね協定書等の内容どおり、適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

利用実績や利用者の要望などを踏まえ、新型コロナウイルス感染症策においては、「業種別ガイドライン」及び、「とくしまスマートライフ宣言」に則った措置をとり、指定管理者と連携を密にすることで更なる利用促進に取り組む必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	脇町劇場
施設所在地	美馬市脇町大字猪尻字西分140番地1
指定管理者名	一般社団法人美馬観光ビューロー
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
所管課	美来創生局　観光課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		有料利用者人数は14,050人。 施設管理等に不備はない。入場者数は前年度比258%、売上金額も前年度比189%と増加していることから、運営状況も良好であると言える。 職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。
②サービスの質、独自採算事業		施設玄関に利用者アンケートを設置し、利用者の声を拾う取組みを行っている。 うだつをいけるイベントの第2会場としたこともあり、利用人数・利用料ともに大幅に増加した。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された業務計画書に基づき、効果的に実施できている。 うだつをいけるの華道展を本施設にも拡大したことで飛躍的に入場者数が増えた。今後も継続させる予定であることから、利用者数は継続できると想定している。
総合評価	A	31年度は、利用者数、利用料金収入ともに前年度を上回る良好な状況であり、概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

大規模改修から約30年が経過し施設の老朽化が顕著となっているので、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。また和式便所を洋式化して欲しいとの利用者要望が上がってきているが、費用対効果を考えると躊躇する。トイレ内に支える棒は設置した。
今後も隣のミライズでのイベントととも提携し、より一層の入館者増を目指し、さらなる利用促進に取り組む必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	吉田家住宅
施設所在地	美馬市脇町大字脇町53番地
指定管理者名	一般社団法人美馬観光ビューロー
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
所管課	美来創生局　観光課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		有料利用者人数は11,526人。 施設管理等に不備はない。入場者数は前年度比85.5%、売上金額も前年比107%と伸びていることから運営状況も良好であると言える。 職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。
②サービスの質、独自採算事業		施設玄関に利用者アンケートを設置し、利用者の声を拾う取組みを行っている。 うだつをいけるなどの主催イベントの他、指定管理者独自のイベントも開催され、順調に入場者数は増加していたが、新型コロナ感染症の影響のため、3月が前年比11.7%と大幅に減少した。通常であれば入館者数は増加していたと考えられる。
③サービス提供の継続性・安定性		新型コロナ感染症の影響により、入館者数は減少したものの、指定管理者の独自イベントにより、入場料、売店売上等も増えており、今後もうだつの町並みの中心施設としての役割を担う。
総合評価	A	31年度は、入場料、売店売上等ともに前年度を上回る良好な状況であり、概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

大規模改修から約30年が経過し施設の老朽化が顕著となっているので、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。商品展示の改善及びラインナップの変更により売店収入も増加しており、今後も継続努力が必要となる。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市伝統工芸体験館　美来工房
施設所在地	美馬市脇町大字脇町92番地
指定管理者名	一般社団法人　美馬観光ビューロー
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
所管課	美来創生局　観光課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		利用者人数は39,708人。 施設管理等に不備はない。事務所及び集会所の機能と、観光施設を併設している。
②サービスの質、独自採算事業		本施設は独自採算施設ではない。和傘工房部分は美馬和傘製作集団が製作及び見学、説明を担い、観光案内所機能を指定管理者が担っている。
③サービス提供の継続性・安定性		観光案内所及び和傘の製作見学という機能であることから、安全面を配慮し運営を継続していく。
総合評価	A	本施設は採算施設でないため、利用者数は増減を繰り返している。観光案内、観光施設としての機能は充足していると考えられる。管理運営としては、概ね協定書等の内容どおり行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

事務所兼案内所、和傘工房部分は平成29年度に改修済みであるが、本施設は昭和36年建造であることから老朽化が顕著となっているので、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。特に公衆便所部分の劣化が激しいが、令和2年度に改修予定である。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市観光交流センター
施設所在地	美馬市脇町大字脇町45番地1
指定管理者名	一般社団法人美馬観光ビューロー
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
所管課	美来創生局　観光課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		利用者人数は10,289人。 施設管理等に不備はない。入場者数は前年度費95.5%であるが、売上金額115%と伸びていることから運営状況は良好であると言える。 職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。
②サービスの質、独自採算事業		施設玄関に利用者アンケートを設置し、利用者の声を拾う取組みを行っている。 藍染体験や地産地消ランチの提供の場としては、指定管理者の努力により外国語対応スタッフもいることから、サービスは良好である。藍染の受注販売により、売上高は上がっている。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された業務計画書に基づき、効果的に実施できている。 施設の安全面では怪我等の報告はない。
総合評価	A	31年度も売上額は前年度を上回っており、概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

体験施設、飲食施設であるが独自採算は現状では難しい。しかしながら、うだつの町並みのシンボルである「藍」と美馬市産の農産物のＰＲの場としての需要は高く、売上増加を目指し、市の指導やＰＲが必要である。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美村総合交流促進施設
施設所在地	美馬市脇町字東大谷18
指定管理者名	美村が丘管理運営協議会
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
所管課	美来創生局　観光課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、宿泊所及び体験施設の維持管理と運営業務。 年間利用者人数は、1,598人。 施設管理等に不備はない。 職員研修は危機管理研修等に積極的に取り組んでいる。
②サービスの質、独自採算事業		本施設の特性を活かし、利用者との会話からニーズを聞き取り,改善に繋げている。地域ぐるみによるイベントの開催や、SNS等を活用し情報発信を定期的に行い、施設の利用促進に努めている。
③サービス提供の継続性・安定性		ウォーキングや写真コンテスト、ミニライブなど地域ぐるみでのイベントを開催し、多数の利用者が参加している。
総合評価	A	30年度は酷暑等の影響により売上高等が前年度を下回ったが、本年度は入場者数、売上高を前年度を上回るなど、宿泊客への丁寧なおもてなしで、リピーター獲得への効果があったと考えられる。概ね適正な運営管理が行われているといえる。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の老朽化が顕著となっているので、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。
農業遺産の認定を受け、農業体験や文化体験ができる本施設のPRを市と指定管理者、双方により積極的に行い、さらなる利用促進に取り組む必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	穴吹交流宿泊施設・清流の郷
施設所在地	美馬市穴吹町口山字丸山1番地
指定管理者名	株式会社　喜代美山荘
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
所管課	美来創生局　観光課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		売上高は103,987,000円前年比113%。 入場者数は前年度比104%。施設管理等に不備はない。 職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。
②サービスの質、独自採算事業		宿泊者を対象に利用者アンケートを実施、入浴利用者には聞き取りにより、利用者の声を拾う取組みを行っている。 インターネットや宿泊予約サイトへの登録など、情報発信や予約の簡略化により、特に外国人宿泊人数が顕著に増加している。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された業務計画書に基づき、効果的に実施できている。 露天風呂への温泉水の導入を実施しており、今後も顧客獲得に寄与する。
総合評価	A	30年度から新規の指定管理者となった。 指定管理者のノウハウや温泉施設の導入等により、外国人観光客が飛躍的に増大しており、売上高は上昇傾向にあり、概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の老朽化が顕著となっているので、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。
宿泊者、入浴者の増加のため温泉水の利用の追加、施設負担軽減化のため天水の利用など、指定管理者による自助努力を観光課とともに取り組んでいく。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市森林空間活用施設（リバーサイドしでの家）
施設所在地	美馬市穴吹町口山字仕出原
指定管理者名	仕出原自治会
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
所管課	美来創生局　観光課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		駐車場利用台数は2,344台。 施設管理等に不備はない。 職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。
②サービスの質、独自採算事業		指定管理者が地元の団体であるため、聞き取りにより利用者ニーズの把握に努めている。
③サービス提供の継続性・安定性		指定管理者独自でブルーベリー園の開業やはっさく祭りなどのイベントを開催し、多数の人が参加している。 管理運営については、概ね協定書の内容のとおり適正に行われている。
総合評価	A	概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

建築から18年が経過し施設の老朽化が見られてきており、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。自治会の運営によることから難しい面もあるが、夏場の繁忙期以外に利用促進に取り組む必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	水辺の楽校中鳥川公園
施設所在地	徳島県美馬市美馬町字中鳥地先
指定管理者名	特定非営利活動法人 美馬体験交流の会
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
所管課	美来創生局　観光課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		広大な公園施設で24時間開場していることから、利用者人数は把握していない。草刈等の維持管理は概ね適正な管理ができている。
②サービスの質、独自採算事業		指定管理者が地元の団体であるため、聞き取りにより利用者ニーズの把握に努めている。
③サービス提供の継続性・安定性		指定管理者が独自に補助金を申請し、水辺の楽校春祭りやタケノコ掘りなどのイベントを開催し、多数の人が参加している。 管理運営については、概ね協定書の内容のとおり適正に行われている。
総合評価	A	収益性は低い施設であるが、維持管理について概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

広大な施設であり、日々の丹念な作業が求められるが、来場者に気分良く過ごして頂くための管理がほぼ行き届いており、概ね適正に維持管理運営ができていると認められる。今後より一層、市民の憩いの場となるよう利用促進に取り組む必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市木屋平買物支援センター
施設所在地	美馬市木屋平字川井224番地　木屋平複合施設内
指定管理者名	ゆずの里　代表　三宅　正明
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
所管課	木屋平総合支所　総務福祉課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務の概要：木屋平地域における高齢者または交通弱者に対する生活支援策(日用品等の販売) 年間利用者数：321人　　年間開設日数：242日 利用状況・収支状況については報告書で確認できた。 職員配置については、面談により適切に配置されていることが確認できた。
②サービスの質、独自採算事業		周辺で開催されるイベントには積極的に参加できている。
③サービス提供の継続性・安定性		おおむね事業計画書にもとづき、管理運営ができている。
総合評価	B	おおむね協定書等のとおり適正な管理運営が行われていることが確認できた。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の維持管理は適正に行われているが、利用者ニーズ把握の実施手法に検討が求められる。
管理運営面では危機管理体制の強化、財務諸表による経営状況の透明化、サービス面では職員に対する研修の実施を行う必要がある。
会計及び事業報告について、企業体内での決裁体制を作る必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	美馬市交流施設つるぎの湯大桜
施設所在地	美馬市木屋平字川井270番地
指定管理者名	株式会社原田組
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月30日
指定期間	平成29年4月1日～令和2年3月31日
所管課	木屋平総合支所　経済建設課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、公衆浴場、宿泊、食事、宴会。 年間利用者数は、13,040人である。 職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。 利用料金については、出納帳及び月次報告書により適正に徴収されていることが確認できた。 また、職員研修では地産地消、新たなジビエ料理等に積極的に取り組んでいる。
②サービスの質、独自採算事業		施設玄関に意見箱を設置し、利用者の声を拾う取組みを進めている。 また、インターネットHPを活用した情報発信、法要・行事の受け入れや、プレミアム会員証をつくるなど、施設の利用促進に努めている。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された業務計画書に基づき、効果的に実施できている。 法事、法要の受け入れを行い、利便性向上、経済効果をあげている。 継続事業については、内容を充実させるなど創意工夫が見られる。
総合評価	B	夏場の繁忙期に大雨・台風が多い年となり、宿泊客のキャンセルが相次いだ。利用者数は前年度並み、利用料金収入は前年度を上回る良好な状況であったが、指定管理料の支払いがあっても赤字という結果であった。公衆浴場はランニングコストがかかるため、より一層の利用率向上とランニングコスト節約が課題となっている。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の老朽化が顕著となっているので、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行い、長寿命化をはかる必要がある。
今後より一層のコスト削減を徹底し、さらには地域内を中心に利益率向上に取り組む必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	木屋平特産物販売センター
施設所在地	美馬市木屋平字川井25番地4
指定管理者名	株式会社原田組
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月30日
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日
所管課	木屋平総合支所　経済建設課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、特産品販売及び喫茶・軽食サービス。 年間利用者数は、2,111人である。 職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されていることが確認できた。 利用料金については、出納帳及び月次報告書により適正に徴収されていることが確認できた。 また、職員研修では地産地消、新たなジビエ料理等に積極的に取り組んでいる。
②サービスの質、独自採算事業		施設玄関に意見箱を設置し、利用者の声を拾う取組みを進めている。 また、インターネットHPを活用した情報発信、法要・行事の受け入れなど利用促進に努めた。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された業務計画書に基づき、効果的に実施できている。 法事、法要の受け入れを行い、利便性向上、経済効果をあげている。
総合評価	B	夏から秋にかけての繁忙期に大雨・台風が多い年となり、バイク・自転車客をはじめとし利用客が減少した。地元利用客の促進を図るなど、より一層の利用率向上とランニングコスト節約が課題となっている。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の老朽化が顕著となっているので、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行い、長寿命化をはかる必要がある。
今後より一層のコスト削減を徹底し、さらには地域内を中心に利益率向上に取り組む必要がある。

別紙４　モニタリングレポートの様式例

令和元年度　指定管理者モニタリングレポート

１．基本情報

施設名	中尾山林業者等健康増進施設・中尾山健康増進施設・中尾山高原森林総合利用施設
施設所在地	徳島県美馬市木屋平字太合カケ445番地1
指定管理者名	株式会社大和土建
評価期間	平成31年4月1日～令和2年3月30日
指定期間	平成29年4月1日～令和2年3月31日
所管課	木屋平総合支所　経済建設課

２．評価結果

項目		評価内容（市コメント）
①業務の履行状況		業務概要は、飲食サービス、公衆浴場、宿泊、グラススキー場、体育館のほか遊具などの施設管理。 年間利用者数は、3,998人である。 職員配置については、出勤簿、業務日誌により適正に配置されている。 利用料金については、月次報告書により適正に徴収されていることが確認できた。 また、広い敷地の維持管理は草刈り等の作業が多いが美観造園に積極的に取り組んでいる。
②サービスの質、独自採算事業		施設玄関に意見箱を設置し、利用者の声を拾う取組みを進めている。 また、パンフレットの配布を市内外に行うほか、フェイスブックなどSNSを活用した情報発信も定期的に行い、施設の利用促進に努めている。
③サービス提供の継続性・安定性		提出された業務計画書に基づき、効果的に実施できている。 6月には、ラリー大会の受け入れを行い、多数の人が利用した。 継続事業については、内容を充実させるなど創意工夫が見られる。
総合評価	B	今年度は、大雨・台風の影響で利用者数、利用料金収入ともに前年度を下回っており、概ね協定書等の内容どおり適正な管理運営は行われているものの年々収益が落ちている状況。

３．その他（今後の課題や改善に向けた取組み）

施設の老朽化が顕著となっているので、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。
リピーターが多い施設であるが、今後より一層の新規自主事業を開拓していき、さらなる利用促進に取り組む必要がある。