

施設名 夕やけ小やけふれあいの里

視点	評価項目	6月			9月			12月			期末評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	
		所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)				
施設の管理・運営を安定して行うことができるか	定量的	人員配置19人/日(事務室 7名・飲食及び宿泊施設 12名)	B	計画どおり。	繁忙時についてはローテーションの関係上、窓口や園内でのお客様対応に追われ、執務室での事務作業や電話応対にかけられる人員が不足する場面がある。引き続き対策を検討していきたい。	B	計画どおり。	繁忙時についてはローテーションの関係上、窓口や園内でのお客様対応に追われる場面がある。	B	新型コロナウイルス感染拡大を受け、最小規模の人員配置としている。	この期間は特にお客様対応に追われる場面はなく、シフト職員で対応できた。	B	繁忙期の人員配置や対応方法など、引き続き効率の良い手法で対応にあたられたい。	1~3月は閑散期に入り、必要最低限の人員配置としながらも電話応対等に支障が出ることはなかった。
	有資格者(危険物取扱責任者、動物取扱責任者、高所作業者運転、大型運転免許)合計4人程度/日	B	計画どおり。	職員のスキルを有効に活用し効率的な施設運営に心掛けている。	B	計画どおり。	職員のスキルを有効に活用し効率的な施設運営に心掛けている。	B	計画どおり。	職員のスキルを有効に活用し効率的な施設運営に心掛けている。	B	計画どおり。	職員のスキルを有効に活用し効率的な施設運営に心掛けている。	
	清掃回数/主な建物については週5~7回程度 園路については週2回程度	B	計画どおり。	引き続き清潔な園内を保てるよう心掛ける。	B	計画どおり。	引き続き清潔な園内を保てるよう心掛ける。	B	計画どおり。	引き続き清潔な園内を保てるよう心掛ける。	B	計画どおり。	引き続き清潔な園内を保てるよう心掛ける。	閑散期で来園者は多くなかったが、美観を保つべく清掃活動を実施した。
定性的	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか 【確認資料例:銀行口座】	B	特に問題なし	通帳と伝票の突合による支出管理を徹底している。	B	特に問題なし	通帳と伝票の突合による支出管理を徹底している。	B	特に問題なし	通帳と伝票の突合による支出管理を徹底している。	B	特に問題なし	通帳と伝票の突合による支出管理を徹底した。
		資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか 【確認資料例:独立した会計帳簿】	B	特に問題なし	会計帳簿システムにより収入や支出は仕訳帳、総勘定元帳にて適正な管理に努めている。	B	特に問題なし	会計帳簿システムにより収入や支出は仕訳帳、総勘定元帳にて適正な管理に努めている。	B	特に問題なし	会計帳簿システムにより収入や支出は仕訳帳、総勘定元帳にて適正な管理に努めている。	B	特に問題なし	会計帳簿システムにより収入や支出は仕訳帳、総勘定元帳にて適正な管理に努めた。
		利用料金、使用料の徴収は適正に行われているか 【確認資料例:独立した会計帳簿・日報、月報・使用料等取納(徴収)事務委託契約書・銀行口座】	B	特に問題なし	日々の利用料金について、現金、領収書、日報等を照合するなど適正な処理に努めている。	B	特に問題なし	日々の利用料金について、現金、領収書、日報等を照合するなど適正な処理に努めている。	B	特に問題なし	日々の利用料金について、現金、領収書、日報等を照合するなど適正な処理に努めている。	B	特に問題なし	日々の利用料金について、現金、領収書、日報等を照合するなど適正な処理に努めている。
	収支計画が適正であること	収支計画が適正に執行されているか 【確認資料例:事業計画書(収支計画)・事業報告書】	B	4・5月の閉園による減収と経費減の兼ね合いを注視する必要がある。	4・5月の休園及びホテルのタベの中止などが今後に影響するが注視する必要がある。	B	8月の来園者増における増収はあるが、新型コロナウイルスの感染の懸念から、入場料・宿泊収入の減が顕著であり、経営上の懸念となっている。	この3ヶ月でもお泊り宿泊者が前年比2400人減少した。コロナの影響とは言い、決算への影響が懸念される。	B	コロナ関連の影響により、収支状況は大幅な赤字が見込まれ、対応が必要な状況となっている。	この3ヶ月でも宿泊者は700人の減少。決算の大幅な赤字計上は必至であり、事業の継続に支障を来す状況にある。	B	4・5月の休園によるGW期の収入減、ホテルのタベやどんと焼きなどの大規模イベントの中止、宿泊や日帰り入浴の人数制限による収入減など、コロナの影響が甚大である。	休園期間を含め、年間を通してコロナの影響が大きく、特に宿泊者は前年比5,600人減、宿泊料は同11,536千円の減少であった。これが収支に大きく影響した。ただ、入場料は972千円の増であった。
	管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	業務を実施するにあたり、適切な人員配置や育成がなされているか 【確認資料例:事業計画書(人員配置計画)・事業報告書・研修報告書・実地調査】	B	特に問題なし	事業計画に沿った人員体制を確保し、研修なども積極的に実施している。	B	8月は来園客が急に激増したこともあり、人員体制の確保に苦慮することもあったが、大きな問題なく対応できたことは評価できる。今後この経験をもちに繁忙時の対応にあたられたい。	事業計画に沿った人員体制を確保し、研修・実務講習なども積極的に実施・受講している。	B	冬を迎え閑散期に入ることを踏まえ、適正な人員体制を執ることに留意されたい。	事業計画に沿った人員体制を確保し、研修・実務講習なども積極的に実施・受講している。	B	1年を通して繁忙期と閑散期を見極め、引き続き効率の良い人員配置を図られたい。	繁忙期と閑散期のシフトは適正に実施できた。嘱託職員の終了などの異動を控えているが、ノウハウの継承などに努める。
	施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	給与の支出が適切に行われているか 【確認資料例:給与規程・賃金台帳】	B	特に問題なし	出勤簿管理、賃金台帳作成など適正処理に努めている。	B	特に問題なし	出勤簿管理、賃金台帳作成など適正処理に努めている。	B	特に問題なし	出勤簿管理、賃金台帳作成など適正処理に努めている。	B	特に問題なし	出勤簿管理、賃金台帳作成など適正処理に努めている。
施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	事業者の経営状況が健全な状態であるか 【確認資料例:財務諸表・財務評価表】	B	例年、年度前半に黒字が生じる傾向があるが、今年度については厳しい状況であり、注意が必要である。	4・5月の休園などから、資金繰りが厳しくなり始めている。今後の推移から目を離せないところである。	B	資金の不足は生じていないものの、コロナの影響により今後の経営状況が好転回復したとはいえない。引き続き注視する必要がある。	8月は一息ついたが、7月の長梅雨などで経営状況が好転回復したとはいえない。引き続き注視する必要がある。	B	新型コロナウイルスの影響による不可抗力的な問題ではあるが、経営状況は良好とは言えず、早急な改善を要する。	宿泊料収入が全く伸びない状況で、最終的には大幅な赤字が予測され、法人の資金の取り崩しをしなければならない。	B	例年来園者数が多い春季に休園したこと、宿泊や日帰り入浴の人数制限による減収などから健全な経営状況とは言い難い。	コロナの影響により、事業体として宿泊料の減収の影響が大きい。	
	業務の一括委託が行われていないか 【確認資料例:第三者への一部事務委託に関する承諾書・事業報告書・実地調査・会計帳簿】	B	特に問題なし	施設の主たる運営等は第三者に委託していない。	B	特に問題なし	施設の主たる運営等は第三者に委託していない。	B	特に問題なし	施設の主たる運営等は第三者に委託していない。	B	特に問題なし	施設の主たる運営等は第三者に委託していない。	
	1~2日の保守点検日及び市が指定する施設修繕等による臨時閉園以外の閉園	B	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため4~5月はほぼ全て閉園したが、やむを得ない対応と考える。	4~5月の閉園時と2月に予定している保守点検日以外は閉園を予定している。	B	特に問題なし	2月の保守点検日以外は閉園を予定している。	B	特に問題なし	2月の保守点検日以外は閉園を予定している。	B	特に問題なし	通年で閉園は4・5月のみであった。	結果として、4~5月の休園と保守点検日(2月)以外、通年を通して閉園した。
	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	減免の申請手続がなされた場合、適正に処理されているか(※該当の場合) 【確認資料例:減免申請書・事業報告書・減免申請に係る帳簿】	B	特に問題なし	入園時に減免確認を実施している。	B	特に問題なし	入園時に減免確認を実施している。	B	特に問題なし	入園時に減免確認を実施している。	B	特に問題なし	減免申請は口頭であるが、申請根拠は確認している。
施設の公共性、公平性、公正性が図られているか	文書の管理・保存が適切に行われているか 【確認資料例:ファイル基準表(なければそれに準ずるもの)・実地調査】	B	特に問題なし	おおりの家の予約台帳、宿帳などをはじめ、個人情報(鍵のかかるロッカーでしっかりと管理している)。	B	特に問題なし	おおりの家の予約台帳、宿帳などをはじめ、個人情報(鍵のかかるロッカーでしっかりと管理している)。	B	特に問題なし	おおりの家の予約台帳、宿帳などをはじめ、個人情報(鍵のかかるロッカーでしっかりと管理している)。	B	特に問題なし	おおりの家の予約台帳ほか、個人情報は鍵のかかるロッカーでしっかりと管理している。	
	修繕等、施設保全が適切に行われているか 【確認資料例:事業報告書・実地調査】	B	特に問題なし	施設の特徴を踏まえた上で作成した安全確認のチェックシートを活用した安全確認を始め、利用者が安全・安心に施設を使用できるよう努めた。	B	落雷での設備故障についても人的運用で対応されているが、今後も適切な対応を心掛けられたい。	施設の特徴を踏まえた上で作成した安全確認のチェックシートを活用した安全確認を始め、利用者が安全・安心に施設を使用できるよう努めた。	B	落雷による設備故障に対しても人的運用で対応できていることは評価できる。また、テントサイトのデッキ工事や放送設備等の修繕工事が行われるが、適宜目を配り、問題あれば市に報告願いたい。	施設の特徴を踏まえた上で作成した安全確認のチェックシートを活用した安全確認を始め、利用者が安全・安心に施設を使用できるよう努めた。	B	テントサイトデッキや放送設備等修繕工事は滞りなく完了した。引き続き、修繕に要する箇所が見受けられた場合は市に報告願いたい。	落雷事故の関連工事は完了した。チェックシートを活用した安全確認を始め、利用者が安全・安心に施設を使用できるよう努めた。	
	備品の管理が適切に行われているか 【確認資料例:備品台帳・実地調査】	B	特に問題なし	備品台帳を整え管理している。	B	特に問題なし	備品台帳を整え管理している。	B	備品ラベルの貼付状況等、市と連携してさらに適切な管理を進められたい。	備品台帳と現品との整合を継続して実施する。	B	備品の廃棄・購入時は引き続き市に報告願いたい。	備品台帳を整え管理している。引き続き現品との突合作業を進め、不備の状態を改善する	

令和2年度モニタリングシート

施設のサービ ス向上、利用 者の増加等を 図る方策が図 られているか	定量的	入園者9,000人/月(110,000人の入園者を目的とした月平均値)	B	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため4～5月はほぼ全て閉園し、6月も自主事業を限定的に実施しただけであるため、入場者は約4,000人/月に留まっているが、やむを得ないと考える。	4・5月は休園したため、6月までの3ヶ月は月平均値を確保できていない。	B	8月は入園者数が例年を上回ったが、通年の入園者数が目標を下回っていることから、引き続き入園者数の確保に努められた。	7月は月を通して梅雨が明けず、少なかった前年をも約2,000人下回ったが、都の広報の影響もあって8月は約13,000人の増、9月も約1,700人の増加であった。初めて来園する方が多く向後のリピートにつなげた。	B	11月の入園者数は近年類を見ないほどの増加を見せたが、新規イベントの効果と考えられる。また、12月からは入園者数が厳しい状況にあることを踏まえ、冬場の来園者数の増加策を講じられた。	期間を通して天候に恵まれ、3ヶ月間で前年比6,300人の利用者増があった。イルミネーションを中止したものの、人気イベントを開催したことによるものと考えている。	B	マイクロツーリズム契機や新規イベント開催により、夏季・秋季は来園者数が例年よりも増加したが、4・5月の休園や宿泊の人数制限等の影響から、年間来園者数は78,859人に留まった。	コロナの影響で「どんど焼き」を中止したものの、1～3月期は多くの来園者を得た。年間を通しては5月の休園での入場者不足を取り戻すことはできず、総入場者は約79,000人(月平均6,572人)にとどまった。
		体験講座実施2回以上/月	B	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため4～5月はほぼ全て閉園し、6月も一部の自主事業を実施しただけであるため、目標は未達だが、やむを得ないと考える。	4・5月は休園とともに、6月も体験講座は自主的に中止した。	B	講座参加者数を絞る一方で回数を増やすなどして、密を防ぎつつ参加者数の確保に努めている。	感染拡大に注意を払いながら、講座開催に努めた。8・9月は想定以上の参加者が得られた。	感染拡大に注意を払いながら、講座開催に努めた。	B	既存の講座やイベントについては感染防止策を講じ、工夫して実施できていた。引き続き、利用者のニーズに合わせたイベント企画に期待する。	感染拡大に注意を払いながら、講座開催に努めた。新たな講座も定着しつつある。		
		広報「はちおうじ」等へのPR記事掲載1回程度/月 SNSを活用した情報発信4回程度/月	B	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため4～5月はほぼ全て閉園し、その間の広報活動を控えたため、目標は未達だが、やむを得ないと考える。	6月までの広報掲載はなかった。また、休園期間中も含めSNSでの情報発信には努めた。	B	SNS等の発信に関しては一定程度実施されているが、園として、おもしろい・いろいろの情報を含めた発信を心掛けた。	広報掲載は従来に復した。イベントの中止・再開などの情報もホームページなどを通じて発信に努めた。	SNS発信における「おもしろい・いろいろ」の連携は進みつつある。定期的かつ積極的な対応を望みたい。	イベントの中止・再開などの情報もホームページなどを通じて発信に努めた。	B	園と宿泊施設「おもしろの家」、食事処「いろいろ」の連携がSNS上で取られている。今後はそれぞれにおいて定期的な更新を心掛けた。	園・おもしろい・いろいろとのネット上の連携を今後進める。それぞれの情報発信の頻度の高まりに努める。	
		利用者満足度/年間を通じて実施	B	実質的に6月より実施、今後の展開に期待したい。	4～6月はアンケート調査を停止している。	B	コロナウイルス感染症拡大予防策として実施を控えてきたが、今後は安全性に配慮しつつ一定の規模の満足度調査を実施されたい。	7～9月はアンケート調査を停止している。感染対策を講じながら10月以降の再開を考えている。	アンケート調査は再開したものの、夕焼小焼館に滞留できないため調査件数は少なかった。一方、イベントごとにアンケートを実施し、概ね好評を得ている。	B	利用者のニーズを把握する上で満足度調査は大切であった。今後回収率向上のための工夫を講じられたい。	アンケート調査は再開したものの、夕焼小焼館に滞留できないため調査件数は少なかった。一方、イベントごとにアンケートを実施し、概ね好評を得ている。		
定性的	利用者からの苦情処理の体制がとれていること	B	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか 【確認資料例：相談、苦情をまとめた整理帳簿】	特に関係なし。	苦情等に対しては市への報告も含め迅速に対応している。	B	特に関係なし。	苦情等に対しては市への報告も含め迅速に対応している。	B	特に関係なし。	苦情等に対しては市への報告も含め迅速に対応している。	B	特に関係なし。	苦情等に対しては市への報告も含め迅速に対応している。
施設の経費削減が管理・運営に反映されているか	定量的	利用料金収入3,500,000円以上/月(年間42,000,000円)	B	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため4～5月はほぼ全て閉園し、6月も一部の自主事業のみを実施しただけであるため、収入目標は未達だが、やむを得ないと考える。	イベント等の充実化により、来園者数の増加を図るとともに、利用料金収入の増収に努めるが、4・5月は入場料収入を得られていない。	B	入場人員数が回復の傾向にあるが、密を避けるためのイベント参加者数の制限等、収入を得づらい状況にある。この状況下でもできる取組に注力されたい。	コロナ関連で一部中止したイベントもあるが、感染対策を講じながらも来園者数の増加を図るとともに、利用料金収入の増収に努める。	B	イベントの中止や宿泊件数の減少もあり利用料金収入は厳しい状況だが、PRの手法の検討や新規イベントの開催を通じて、少しでも増収に結び取り組みを進められた。	コロナ禍であるが、入園者の増加を図るべくイベントも可能な限り実施し、宿泊者数も少しでも確保して、利用料金収入の増収に努める。	B	新しい生活様式に適した施設運営を進めつつ、少しでも利用料金の減額で18,135千円(前年比12,986千円減)にとどまり目標値には達していない。	この3ヶ月間は、みそ作り体験などで一定の増加はあったものの、年間の利用料金は宿泊料金の減額で18,135千円(前年比12,986千円減)にとどまり目標値には達していない。
		光熱費使用料前年度比減	B	閉園期間が長かったため、光熱費の使用料は減少した。	引き続き、エネルギーの節減を心がける。	B	宿泊者の減少に応じて水道の使用量を減らす等、光熱水費の節減がなされているが、収入の減を補う意味でも、来園状況に応じて節減が必要である。	当四半期の光熱水費は過年に比して減少傾向にあるが、引き続き節減を心がける。	光熱水費の前年度比減は達成の見込みだが、利用料金収入の減を補う意味でも、引き続き節減が必要である。	B	当四半期の光熱水費は過年に比して減少傾向にあるが、引き続き節減を心がける。	休園期間があり、光熱水費は節減できているが、引き続き、経費削減につながる取組を進める必要がある。	引き続きエネルギーの節減を心がける。	
事業の達成について目標が明確で、具体的な事業	定量的	季節に相応しいイベントや入園者(収益)増加を目的としたイベントの実施1回以上/月	B	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため4～5月はほぼ全て閉園し、6月も一部の自主事業のみを実施しただけであるため、イベント実施目標は未達だが、やむを得ないと考える。	新型コロナウイルス感染症予防のため4～6月は事業計画書で提示したイベントを予定どおり実施できなかった。	B	そうめん流し等のイベントは実施できなかったが、密に配慮したニジマスつかみ取りの実施等では工夫の跡が見える。参加者を減らした分、実施回数を増やす等の対応が適切に行われている。	コロナ関連で一部中止したイベントもあるが、感染対策を講じながらも来園者数の増加を図るとともに、利用料金収入の増収に努める。	B	11月のふれあいマーケットは来園者数・利用料金収入の増加に大きく寄与している。今後は季節ごとに実施する等のスケジュール化を図られた。	イルミネーションは中止したが、ふれあいマーケットは想像以上の好評を博し、やさいも大会もリピーター、初体験者ともに好評であった。冬季のイベントを拡大したい。	B	春夏秋冬ごとの施設の魅力を運営側がしっかりと認識し、利用者のニーズに見合ったイベント企画を引き続き図りたい。	どんど焼きは中止したものの、2月のみそ作り体験、3月1日1度AEDの作動確認など実施した。緊急時の対応などもおこなった。冬場ならではのイベントは好評を博した。
		資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	B	「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市役所環境マネジメントシステム」に基づき、環境に配慮した管理・運営が行われているか 【ヒアリング等で確認】	特に関係なし。	朝礼時における省エネへの取組意識の共有化を図るなど、環境配慮に対する意識の向上を図ったほか、施設全体で節電等の省エネルギーに取り組んでいる。	B	特に関係なし。	朝礼などの機会に省エネへの意識の共有化を図るとともに、施設全体で節電等の省エネルギーに取り組んでいる。	B	特に関係なし。	朝礼などの機会に省エネへの意識の共有化を図るとともに、施設全体で節電等の省エネルギーに取り組んでいる。	朝礼時における省エネへの取組意識の共有化を図るなど、環境配慮に対する意識の向上を図ったほか、施設全体で節電等の省エネルギーに取り組んでいる。	
個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	定量的	防災訓練1回/年 実施	B	計画どおり。	7月頃の実施を予定。	B	計画どおり。	7月に実施した。12月に自主防災訓練を実施する予定。	B	計画どおり。	12月に自主防災訓練を実施した。	B	計画どおり。	今年度は11月に実施した。
		AEDの作動チェック1回/日	B	計画どおり。	1日1度AEDの作動確認を実施している。	B	計画どおり。	1日1度AEDの作動確認を実施している。	B	計画どおり。	1日1度AEDの作動確認を実施している。	B	計画どおり。	1日1度AEDの作動確認を実施している。
	個人情報の取り扱いが適切であること	B	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか 【確認資料例：マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	特に関係なし。	個人情報の管理は適切に行われ、破棄においてもシュレッダー処理や焼却処理を行う等、適切に行っている。	B	特に関係なし。	個人情報の管理は適切に行われ、破棄においてもシュレッダー処理や焼却処理を行う等、適切に行っている。	B	特に関係なし。	個人情報の管理は適切に行われ、破棄においてもシュレッダー処理や焼却処理を行う等、適切に行っている。	B	特に関係なし。	個人情報の管理は適切に行われ、破棄においてもシュレッダー処理や焼却処理を行う等、適切に行っている。
	指定管理者が加入しなければならない保険に加入していること	B	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか 【確認資料例：保険証券】	特に関係なし。	加入済。	B	特に関係なし。	加入済。	B	特に関係なし。	加入済。	B	特に関係なし。	加入済。
緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が取られていること	B	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われているか。また、適正に行えるよう体制が整っているか。 【確認資料例：マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	特に関係なし。	緊急時のマニュアルや連絡網を整備し、消防・避難訓練も定期的に行う計画を立て、緊急時に迅速・適確な対応ができるよう体制を整えている。	B	特に関係なし。	火災報知器の故障等があったが、園とおもしろい・いろいろなどで適切な防火管理がなされている。	緊急時のマニュアルや連絡網を整備し、消防・避難訓練も定期的に行う計画を立て、緊急時に迅速・適確な対応ができるよう体制を整えている。	B	火災報知器の故障等があったが、園とおもしろい・いろいろなどで適切な防火管理がなされている。	緊急時のマニュアルや連絡網を整備し、消防・避難訓練も定期的に行う計画を立て、緊急時に迅速・適確な対応ができるよう体制を整えている。	火災報知器の故障等があったが、園とおもしろい・いろいろなどおこなった。緊急時の対応などもおこなった。冬場ならではのイベントは好評を博した。	落雷による故障などはすべて回復した。緊急時の対応などもおこなった。冬場ならではのイベントは好評を博した。	

B

期末総合評価	
所管課コメント	例年多くの来園者がある4・5月の休園、参加者数が多い「ホタルのタベ」や「どんど焼き」といった大規模なイベントの中止、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、宿泊、飲食や日帰り入浴利用客の人数制限といった事由から来園者数及び利用料金は減少した。しかし、予期せぬ事態に見舞われた中、新しい生活様式に見合った施設運営を工夫を凝らして進めており、マイクロツーリズムの契機もあり、夏季・秋季の来園者数は例年に比べ増加した。引き続き、新規来園者の取得やリピーター獲得に向けて、指定管理者と市が連携して施設運営を進めていく。