

■ モニタリング様式（年度終了時）

【業務点検シート】

施設名称	道の駅スパ羅漢		
指定管理者	〔団体名称〕 中本造林株式会社 〔職・氏名〕 総支配人・飯野祐一	記入日	(令和) 8 年 5 月 3 1 日
市	〔所属〕 産業部観光課 〔職・氏名〕 課長 米原 真理		(令和) 8 年 6 月 1 8 日

評 価	
○（適格）	適格に実施されている。
△（要改善）	一部適格性に欠ける部分があるが、改善案の実施により向上が見込まれる。
×（不適格）	不適格であり、早急または抜本的な改善措置が必要である。

区 分	評価項目 (※) 業務基準書及び協定書の内容により適宜構成	評価欄	
		指 定 管理者	市
1 基本事項			
開所時間	開所（閉所）時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか	○	○
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか	○	○
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか	○	○
適正利用	利用・減免等の手続は適正に行われているか	○	○
利用料金	利用料金の額の設定は適正か	○	○
	減免の基準、範囲・件数は適正か	○	○
法令遵守	関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか	○	○
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか	○	○
2 維持管理業務に関する基準			
清 掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか	○	○
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか	○	○
	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか	○	○
廃棄物処理	適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか	○	○
	廃棄物の減量に努め、利用者へ周知しているか	○	○
環境衛生	規定の回数・基準を達成しているか	○	○
公共料金支払	公共料金は滞りなく支払われているか	○	○
景観維持	屋外の景観が維持されているか	○	○
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか	○	○
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか	○	○
消耗品	消耗品の補充・管理は適正に行われているか	○	○
修 繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか	○	○
	不足している物品はないか	○	○
警 備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか	○	○
	夜間・休日警備に支障はないか	△	△
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか	×	△
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく実施しているか	○	○

区 分	評価項目 (※) 業務基準書及び協定書の内容により適宜構成	評価欄	
		指 定 管理者	市
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか	×	△
	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか	○	○
3 施設運営業務及び体制に関する基準			
人員配置	必要な人員が配置されているか	○	○
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか	○	○
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか	○	○
接 遇	職員は名札及び清潔な服装を着用しているか	△	○
	職員のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応か	○	○
	施設のイメージアップに努めているか	○	○
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か	○	○
利用料金 徴収	出納簿等は整備されているか	○	○
	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か	○	○
現金管理	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか	○	○
物品販売等 許可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか	○	○
記録業務	日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか	○	○
広報活動	各種広報活動により利用者への周知が図られているか	○	○
	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか	△	○
	ホームページは利用しやすく、適宜更新されているか	○	○
掲 示	利用者への掲示物・案内等は分かりやすく用意されているか	○	○
意見等	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か	○	○
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか	○	○
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか	○	○
	相談事業の利用方法について周知は十分か	△	△
4 経理事項に関する基準			
財務処理	財務事務処理規程が定められ、遵守されているか	○	○
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか	○	○
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか	○	○
5 自主事業に関する基準			
自主事業 計画	自主事業の実施に当たり、事前に計画書を市へ提出しているか	○	○
	自主事業において徴収される参加費の額は適切な範囲か	○	○
6 目的外業務に関する基準			
行政財産 使用許可	目的外業務（自動販売機設置等）の実施に当たり、行政財産使用許可申請を行っているか	○	○
	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか	○	○
7 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及び職員の人員配置は適切か	○	○
研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか	○	○
8 一部業務委託（再委託）に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か	○	○

区 分	評価項目 (※) 業務基準書及び協定書の内容により適宜構成	評価欄	
		指 定 管理者	市
報 告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか	×	△
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか	×	△
9 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか	○	○
10 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか	○	○
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか	○	○
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか	○	○
	非常時の連絡体制は確立されているか	○	○
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか	○	○
保険加入	必須保険及びその他必要な保険に加入し、その範囲は適正か	○	○
11 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか	○	○
個人情報保護	個人情報の保護に関する法律に基づき、適切に処理されているか	○	○
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか	○	○
	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか	○	○
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか	○	○
	情報セキュリティ対策（コンピュータウィルス対策等）を行っているか	○	○
12 事業計画及び事業報告に関する基準			
書類提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか	○	○
	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか	○	○
13 事務の引継ぎに関する基準			
事務引継ぎ	市及び次期指定管理者への事務の引継ぎは円滑かつ十分か	○	○
原状回復	管理物件は適切に原状回復されているか	○	○
14 連絡調整に関する基準			
連絡会議	市との連絡調整会議を行い、十分な調整は図られているか	○	○
[意見記述欄] 業務点検（年度終了時）			
指定管理者			
	（市への要望等） 当社の指定管理期間より以前に運営していた管理者からも要望があった、温泉水不足問題が源泉から配管の工事を行うことで改善が見られたようで、今後は非常に助かるのではないかと考えている。但しこの方法があるのであれば、もっと早くに取り掛かることができたのではと感じています。		
市	利用者の満足度の向上や経費削減に向けた取り組みが各所で見受けられ、かつ円滑な運営がなされていた。一方で、指定管理者と市で設備の改修や修繕等を円滑に行えなかった場面があり、今後改善の余地がある。		

【利用状況等分析】

(※) 項目は施設に応じて適宜構成。事業報告書の別添でも可

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年比 (%又は増減)	対計画比 (%又は増減)
延べ利用者数	76,169 人 入浴 29596 人	成果数値入浴 37000 人	総数 72609 人 入浴 26719 人	90.2%	72.2%
稼働率					
利用料金収入	55,651,635 円	57,000,000 円	56,146,931 円	100.9%	98.5%
減免件数					

【意見記述欄】 利用状況分析	
指定管理者	(例) 具体的な取組、効果、課題 等 前年度利用者数は減少したが、各商品の販売価格値上げにより売上高は微増となった。但し食材や燃料代などの高騰により利益に結び付いていないのも事実。利用者側に立つと簡単な話しではないが、適正な価格対応を今後も続けていかざるを得ない。
市	利用者数の減少と物価高騰により、利用料金当等の引き上げを余儀なくされたが、経営努力により、最低限の引き上げ幅となったと認識。

【経営分析】

(※) 項目は施設の実状に応じて適宜構成

経営分析指標	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年比 (%又は増減)	対計画比 (%又は増減)
収入	63,148,735	63,670,000	62,816,931	99.5%	98.7%
支出	63,521,431	60,000,000	60,846,571	95.8%	101.4%
収支 (収入－支出)	△372,696	3,600,000	2,825,713		78.5%
利用料金比率 (利用料金収入／収入)	88.1%	89.5%	89.4%	101.4%	99.9%
人件費比率 (人件費／支出)	39.9%	35%	40.9%	102.5%	116.8%
再委託費比率 (再委託費合計／支出)	8.9%	11.1%	10.9%	122.5%	98.2%
利用者当たり管理コスト (支出／延べ利用者数)	833.9	701.1	838.0	100.5%	119.5%
利用者当たり 市負担コスト (委託料／延べ利用者数)	74.4	79.8%	91.9	123.5%	115.2%

【意見記述欄】 経営分析	
指定管理者	(例) 具体的な取組、効果、課題 等 人件費含めた経費を可能な限り圧縮するよう努めたが、市況のスピードに及ばなかった
市	市況の変化が激しい1年であったが、各種料金設定や経費削減などにより、経営状況が大きく悪化することなく運営が継続された。

【業務履行確認】

(※) 各業務の実施状況及び実施効果について、事業計画を上回る（下回る）もの、計画にはなかったものの等、特に記載が必要なもののみ記入

1 単年度計画 (※) 各年度の事業計画書等をもとに記入

事業計画・目標	実施状況・効果
冬季の温泉利用者増を求め、スキー場との連動を強める	今期のスキー場利用者は積雪量の減少および気温上昇により前年比 87% となり、冬季の集客に影響があった。 また、3 月については撤退期間もあり、営業日数が減少している。

2 中・長期計画 (※) 指定申請時の事業計画書等をもとに記入

事業計画・目標	実施状況・効果
	1 年で終了のため中長期計画なし
	※優良な取り組みについて、取りまとめて公表

[意見記述欄] 業務実施状況等	
指定管理者	(例) 計画の達成状況、効果、課題 等 各所との連携を計画していたが、スピード感に乏しく達成できなかった
市	指定管理期間の都合により、一部制約があったため、新たな事業は無し。

【利用者満足度調査実施結果】

(※) 利用者満足度調査の実施内容により適宜構成。別添でも可

実施方法等	(例) 時期、対象者、方法 等 アンケートを設置
回答数等	(例) 回答者数、回収率 等 特に無し
実施結果	(例) 総合満足度、接客満足度、施設環境満足度 等 特に無し

回答者の意見等	対応策等
温泉の営業を継続してほしい	3月に指定管理が終了するため、その後の運営方法については市観光課までお問い合わせください

[意見記述欄] 利用者満足度調査	
指定管理者	(例) 調査結果からの分析(良い点、課題) 等 施設としては温泉利用を求める声が多く、それに継続して対応できるかが利用者の満足度を保つ要因となる。
市	設置のアンケートに回答はないものの、温泉廃止の報道に対する利用者の反応は数多くあったと認識。いずれも口頭ベースではあるものの、日々の満足度が温浴施設への前向きな意見につながっていると推察。

【総合評価(単年度)】

施設名称	道の駅スパ羅漢
施設の設置目的	佐伯エリアから吉和エリアへの中山間地域の活性化を促す施設とする

(※) 業務点検シートから利用者満足度調査結果までを総括して総合評価を記入

[意見記述欄] 総合評価	
指定管理者	なかなか進まない施設改修や報道からの間違った風評などがあり、苦労したものの与えられた環境や人員の中では最低限の運営は実施できた。
市	施設老朽化等の限られた経営資源や、新聞報道による風評、物価高騰等の厳しい経営環境にも関わらず、適切な人員配置や経費削減等の経営努力により、経済合理性のある運営がなされた。

【指定期間全体の評価（更新時）】

施設名称	道の駅スパ羅漢
指定管理者	中本造林株式会社
指定期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日
施設概要	日帰り温泉、
施設の設置目的	佐伯エリアから吉和エリアへの中山間地域の活性化を促す施設とする
市支出額（委託料）	4,600,000 円/年
所管課	産業部観光課
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1 項目別評価

評 価	説 明
A（優良）	要求される水準を超え、特に良い成果が認められる。
B（適格）	要求される水準を満たしている。
C（不適格）	要求される水準に満たず、問題があると認められる。

(1) 公の施設の平等利用等に関する取組み

項 目	評 価 視 点 (※) 公募時の審査基準の「審査の視点の例」をもとに構成	評価欄	
		指 定 管理者	市
基本事項	関係法令等を理解し、遵守したか。	○	○
	必要な資格免許が取得されていたか。	○	○
平等利用	全体の事業内容に偏りはなかったか。	○	○
	特定の個人や団体が優遇されることはなかったか。	○	○
公共性	公の施設を運営するにふさわしい理念により運営していたか。	○	○
	現状分析・課題認識は適切であったか。	○	○
	公の施設の設置目的や市の施策を理解した事業内容であったか。	○	○
	利用料金の設定は適当であったか。	○	○
	利用料金の減免・還付は適切に行われたか。	○	○
	管理運営における環境への配慮は十分であったか。	○	○
	利用者の要望や意見を把握し、的確に対応したか。	○	○
具体的な取組みの状況・実績			
（記載上の注意）事業報告書などをもとに、簡潔に記入します。 実質的には1年間限定での運営となったが、最後まで数字に拘り、なおかつ来場者の満足度を損なわない運営に注力した。 期間中も人件費、燃料費、食材おなどの高騰に見舞われたが、最小限の値上げに抑えお客様目線の営業を行なった。			
評価の理由（指定管理者）			
（記載方法）良い取り組みや改善が必要な点等、具体的に記載します。 年度中の利用料金の値上げは難しいのは承知だが、市況に合わせて柔軟に変更できるよう理解いただきたい			

評価の理由（市）
（記載方法）良い取り組みや改善が必要な点等、具体的に記載します。 単年の指定管理期間であったが、清掃や管理が行き届いた運営であり、地元利用者などから好評であった。

（2）施設の効用の発揮・管理経費の縮減に関する取組み

項 目	評 価 視 点	評価欄	
		指 定 管理者	市
効用発揮	施設の特色を活かし、施設の価値を高めることができたか。	○	○
	サービスの質の向上のための取り組みは効果的であったか。	○	○
	利用拡大の方策は効果的であったか。	○	○
	施設の情報発信は工夫されていたか。	○	○
	企画事業・自主事業の実施方針や内容は適当であったか。	○	○
経費縮減	収支計画にのっとり、安定して経営できたか。	○	○
	コストカットによるサービス低下はなかったか。	○	○
	税負担（市委託料）が削減されたか（望ましい利益者負担が実現されたか。）。	△	△
	運営の効率化が効果的になされたか。	○	○
	予定外の収入減・経費増への対応は的確であったか。	△	○

具体的な取組みの状況・実績

- 例
- ・ 温泉利用者数 26,700 人
 - ・ 利用者数は前年比約 10%ダウンであったが、値上げ効果もあり微減で留まった。
 - ・ 経費についても前年比 95%と各費用上昇の中最低限にとどめた。
 - ・ 年度末での指定管理業者引き継ぎにあたり、特に食材の在庫が残らないよう、かつお客様に不満を与えない程度にメニューを絞り満足度を下げない営業を行った

評価の理由（指定管理者）

引き継ぎ経費をできる限り抑える運営ができた

評価の理由（市）

指定管理料の削減等はなかったが、物価高騰や利用者減少の場面においても、経費削減等の経営努力により、安定した運営がされたと認識。

（3）管理運営の安定性に関する取組み

項 目	評 価 視 点	評価欄	
		指 定 管理者	市
物的能力	団体の経営が安定しており、施設管理を継続的・安定的に行うことができたか。	×	△
	維持管理を良好に行うための仕組みが構築されていたか。	○	○
	安全管理・危機管理への取り組みは適当であったか。	○	○
	個人情報の保護、情報公開に対し十分配慮し、必要な措置を講じたか。	○	○

項 目	評 価 視 点	評価欄	
		指 定 管理者	市
	第三者への委託や運営協力体制は適当であったか。	○	○
人的能力	団体本部との役割分担や責任体制は明確かつ適当であったか。	○	○
	適切な人員配置・勤務体制がとられていたか。	△	○
	人件費や労働条件の設定において、職員への配慮はなされていたか。	○	○
	職員の教育研修体制は適当であったか。	○	○
具体的な取組みの状況・実績			
・ 防災訓練を年に1回実施 ・ 障害者雇用			
評価の理由（指定管理者）			
パートスタッフの退職者が2名あったが、現状のスタッフでやりくりを行ない、お客様にも迷惑をかけることがなかった			
評価の理由（市）			
指定管理者の合併等があったものの、運営への影響は特段見られず、安定的な運営が継続されたと認識。			

(4) 施設の設置目的の達成に関する取組み

項 目	評 価 視 点	評価欄	
		指 定 管理者	市
条例	保養と休養の場を提供し、広く市民の利用に供すること	○	○
条例	地域間の交流の促進に関すること	○	○
その他	地域の観光の活性化を図ること	○	○
その他	道の駅として道路利用者に適切なサービスを提供すること	○	○
具体的な取組みの状況・実績			
特に無し			
評価の理由（指定管理者）			
円滑な運営を心がけ、地元産品を中心として販売する等の取り組みを継続した。			
評価の理由（市）			
清潔にされた屋外トイレ等に定評があり、幅広い利用者に好評であった。外部サイトにおいても、接客等への高評価が多く見られた。			

(5) その他取り組み（参考）

項 目	評 価 視 点	評価欄	
		指 定 管理者	市
参考項目	収益（剰余金）が有益に利用された。	△	○
	経験者の確保や地域雇用が行われた。	○	○
	市民との協働による管理運営が行われた。	△	○
	障がい者、高齢者の雇用や男女平等参画に対する配慮がなされた。	○	○
	地域の活性化につながった。	○	○
具体的な取り組みの状況・実績			
特に無し			
評価の理由（指定管理者）			
特に無し			
評価の理由（市）			
引き続きではあるが、適切な設備投資や地元産品の活用、地域雇用や障がい者・高齢者雇用などが行われていた。			

2 指定期間全体の総合評価

〔意見記述欄〕 総合評価	
指定管理者	前年度から同様の問題はあったが、人件費・燃料費・食材費用の高騰により、全体的に値上げを実施せざるを得ない状況が年度中に2～3度あり、お客様から頂く料金を設定することに苦慮した。 また観光業界以外でも同様の流れで、一般家庭でレジャーに消費できる金額が減少しており、利用者が減少していると考えている。 弊社としては4年間の指定管理期間であったが、最低限の結果は残したと考えており、今後継続運営される場合これまで問題点として要望していた、水や駐車場台数、夜間の車中泊問題などを解決できるよう取り組んでいただきたい。
市	合計4年間の指定管理期間中、コロナ流行や物価高騰、観光トレンドの変化などがあり、経営環境が大きく変化した。そうした環境下において、地元から愛させる施設として、大きな問題なく継続的に運営が行われた。運営上の様々な課題も発生したが、適切な連携とコミュニケーションにより、解決に向けた取り組みを進めることができた。