指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	山北ゆり花温泉・交流の館「八幡」	評価対象年度	平成　26　年度
指定管理者名	さんぽく体験交流企業組合	所管課	山北支所産業建設課
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日（5年）	評価者（課長）	横山　政信

①事業実績

利用実績	宿泊5,515人・入浴7,651人・施設利用(いろり)1,931人
サービス向上の取り組み	清掃職員研修、ホームページ等による情報発信などを実施するとともに、笹川流れ波物語りなどの事業に積極的に取り組んだ。

②管理経費　　（単位：千円）

区分		前々年度（24年度）	前年度（25年度）	当該年度（26年度）	合計	備考
収入	指定管理料	1,668	1,777	2,948	6,393	協定額：12,479,000円
	利用料金	18,480	16,480	20,806	55,766	
	自主事業収入	1,117	88	87	1,292	
	その他	138	889	799	1,826	
	計	21,403	19,234	24,640	65,277	
支出	管理経費	16,280	21,223	22,657	60,160	
	（うち人件費）	9,846	9,894	10,272	30,012	
	（うち光熱水費）	5,397	4,749	4,611	14,757	
	（うち修繕費）	475	88	197	760	
	（うち委託料）	562	713	756	2,031	
	自主事業費	6,593	353	369	7,315	
	計	22,873	21,576	23,026	67,475	
差引		▲ 1,470	▲ 2,342	1,614	▲ 2,198	

③評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
管理運営基本方針	基本方針の理解・周知	公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、利用者やスタッフへ周知しているか 利用者の立場に立ち、公の施設として市民の平等な利用を確保する運営を行っているか	10	5	10.0
	（評価理由） 明確な基本方針を掲げるとともに、各種事業を企画実行するなど、幅広く視野を広げ、交流人口の拡大や施設利用者の増加に積極的に取り組んでいる。				
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や事業計画に基づいて適切に提供されたか サービス向上、利用促進への具体的な取り組みがされているか 利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか	10	4	8.0
	業務改善によるサービス向上	事業計画とサービス提供に差異が生じている場合、原因究明に必要な取り組みがなされているか 業務改善が必要な場合、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われ、効果が表れているか	10	4	8.0
	利用者の意見・要望への対応	利用者アンケート等を適切に実施・分析し、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上のための具体的な取り組みに反映してさせているか 利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか	8	4	6.4
	自主事業の実施状況	利用者へサービス向上につながる自主事業を実施しているか 利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか	4	4	3.2
	（評価理由） 施設の老朽化が進んでいる状況であるが、可能な限りのサービスに取り組んでいる。身近で利用しやすい施設としてリピーターも多く、各種事業の積極的な取り組みにより交流人口は拡大しているが、直接的に施設の集客増には結び付いていないのが現状である。利用者のニーズの把握に努め、集客の増加に繋げてほしい。				
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか 支出に見合う効果は得られているか 経費縮減の具体的な取り組みはされているか	10	4	8.0
	適切な会計管理・手続き	収入金を区分し、適切に管理を行っているか 指定管理業務に関して口座を分け、適正な会計処理がなされているか	8	4	6.4
	（評価理由） 消耗品等の仕入れの見直しや効率的な人材配置などを実施し、経費削減に取り組んでいる。				

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適切な人員配置	必要な人員（人数･有資格者等）が必要な場所に適切に配置されているか	4	4	3.2
	連絡･連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡･連携が十分に図られているか	4	4	3.2
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜･適切に行われ、業務の履行についても適切な監視･確認がなされているか	4	4	3.2
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、コンプライアンスに関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	4	3.2
	安心･安全への取り組み	事件･事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか（人員配置、マニュアル、訓練等）	4	4	3.2
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令順守のルール（規則･マニュアル等）と管理･監督体制が整備され、適切な運用がなされているか	4	4	3.2
	（評価理由） 効率的な人材配置を検討し、実施した。防災訓練の定期的な実施、個人情報の取り扱いに関する研修やお客様対応の改善について、職員への周知などを徹底して行った。				
適正な業務実施	施設･設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設･設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	8	4	6.4
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件･事故、犯罪等の未然防止に役立っているか	4	4	3.2
	備品管理	設備･備品の整備や整頓、利用者使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	4	4	3.2
	（評価理由） 法令に基づく点検や日常的な維持管理を問題なく実施している。施設の老朽化により、修繕を要する事案が多いが、予算等の関係から早期の問題解消が難しい状況にある。				

④総合評価

評価点合計	82.0	評価ランク	A

⑤管理運営に対する全体的な評価

積極的に各種事業を実施し、地域活性化や交流人口の拡大に努めている。フェイスブックやホームページを活用し、地域情報の提供を行うなど、利用者の増加にも取り組んでいる。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

施設の維持管理については適正な対応がされており、丁寧な対応等により利用者の満足度も高く、リピーターも多い。施設の老朽化が進んでいるため、利用者が安心して利用できる施設整備に努め、今後も身近で利用しやすい施設運営を行っていくことを期待します。

記入要領

・「評価段階」は5段階（5～1）により評価を行うこと。

・「評価点」は、配点に以下の評価段階による係数を乗じて算出すること。

評価段階	評価点係数
5	1.0
4	0.8
3	0.6
2	0.4
1	0.2

・「評価ランク」については、評価点合計により以下のとおりとする。

評価ランク区分

S　95.0以上

A　80.0以上95.0未満

B　60.0以上80.0未満

C　60.0未満