

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	令和元年度
指定管理者名	さんぼ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29年4月1日～令和2年3月31日(3年)	評価者(課長)	小田 和弘

①事業実績

利用実績	宿泊:4,265人・入浴:5,842人・施設利用(いろり):577人
サービス向上の取り組み	地域活動の交流拠点施設として、体験交流事業等を実施するとともに、研修・視察などの受入れや利用者に対する地域情報の提供についても積極的に行っている。

②管理経費

区分		前々年度 (29年度)	前年度 (30年度)	当該年度 (元年度)	合計	備考
収入	指定管理料	4,113	3,589	4,176	11,878	基本協定額:11,877,487円
	利用料金	19,505	16,206	16,616	52,327	
	自主事業収入	7	48	48	103	
	その他	843	476	549	1,868	
	計	24,468	20,319	21,389	66,176	
支出	管理経費	22,387	20,270	20,312	62,969	
	(うち人件費)	10,117	9,781	10,008	29,906	
	(うち光熱水費)	4,080	3,773	3,683	11,536	
	(うち修繕費)	924	400	400	1,724	
	(うち委託料)	667	713	714	2,094	
	自主事業費	299	167	288	754	
	計	22,686	20,437	20,600	63,723	
差引	1,782	▲ 118	789	2,453		

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	10	5	10.0
		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			
	(評価理由)	明確な運営の基本方針を掲げるとともに、公の施設として公平・中立を保ち、利用者の立場に立った管理運営に努めている。			
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	10	4	8.0
		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			
	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	10	3	6.0
		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			
	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させているか	8	4	6.4
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					
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	4	3	2.4	
	利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか				
	(評価理由)	自主事業として、各種体験交流事業などを企画実行するなど、交流拠点施設として、交流人口の拡大に努めているものの、直接的に施設利用者の増加に結びつ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、要望等に対応した体験メニューを提供するなど、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	10	3	6.0
		支出に見合う効果は得られているか			
		経費削減の具体的な取り組みはされているか			
	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	8	5	8.0
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					
	(評価理由)	消耗品等の購入先の見直しや施設利用者にも節約への協力の呼びかけを行い、積極的に経費の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	5	4.0
	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	5	4.0
	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	5	4.0
	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	5	4.0
	(評価理由) 定期的な火災避難訓練の実施や日々の施設点検を行うなど、防災や事故防止に関する意識が高い。職員研修会を実施し、個人情報の取り扱いに関する指導とお客様へ対するトラブルの防止・対処などについて、職員への周知を徹底して行っている。				
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	5	8.0
	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	5	4.0
	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	5	4.0
	(評価理由) 施設の老朽化が進んでいる状況ではあるが、法令に基づく点検や定期的な維持管理作業が実施されている。警備業務についても、宿直担当職員及び警備担当職員を配置し、適切に行われている。				

④総合評価

評価点合計	85.2	評価ランク	A
-------	------	-------	---

⑤管理運営に対する全体的な評価

地域活動の交流拠点施設として、各種体験交流事業等の実施や施設内での丁寧な対応等により利用者の満足度が高く、リピーターも多くおり、地域活性化や交流人口の拡大に貢献している。
施設の老朽化が進んでいる状況の中で、利用者の立場に立ち、施設利用者が安全に快く利用できるように、適正な維持管理作業を実施している。
利用者からの苦情等も少なく、施設の維持管理については良好である。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

宿泊利用者、日帰り入浴利用者は昨年度よりも増加しているが、引き続き現状分析及び課題把握等を行い、施設利用者の増加が図られるよう、利用促進に繋がる業務改善等の実施を期待します。
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環境の整備に努め、今後も施設利用者との会話やコミュニケーション大切に、地域活動の交流拠点施設として、身近で利用しやすい施設運営をさらに推進し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、配点以下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	評価基準
5	1.0	特に優れた取り組み、対応が行われている。特に成果が現れている。仕様書等より特に優れた提案がなされ実施している。
4	0.8	優れた取り組み、対応が行われている。成果が現れている。仕様書等より優れた提案がなされ実施している。
3	0.6	適切な取り組み、対応が行われている。適切に仕様書等のとおり実施している。
2	0.4	一部改善が必要な取り組み、対応がある。仕様書等に規定されている項目を一部行っていない。
1	0.2	全面的な改善が必要な取り組み、対応がある。全面的に仕様書等に規定されている事業を行っていない。

- ・「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	評価基準
S	95.0以上	管理施設運営状況が、特に優れている。
A	80.0以上95.0未満	管理施設運営状況が優れている。
B	60.0以上80.0未満	適正な管理施設運営状況である。
C	60.0未満	管理運営状況に改善の必要性がある。