

## 指定管理者の管理運営に関する総括評価票

所 管 課	観光・クルーズ振興課
評 価 対 象 期 間	平成29年4月1日 ～ 令和3年3月31日

## I 指定概要

施設概要	名 称	八代市日奈久温泉施設「ばんぺい湯」・「東湯」	
	所在地	八代市日奈久中町316番地 他1か所	
	設置目的	温泉資源を活用することにより、市民の健康増進並びに観光の振興及び日奈久地域の活性化を図ることを目的とする。	
指定管理者	名 称	九州綜合サービス株式会社	
	所在地	熊本市大江6丁目24番19号	
指定管理業務の内容	(1) 施設等の運営に関すること。(2) 施設等の利用に関すること。 (3) 施設等の維持管理及び修繕に関すること。(4) その他留意事項		
指 定 期 間	平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日	5年	

## II 利用状況 ※令和2年度分を評価対象から除外して評価を行う。

	令和元年度 (最終年度)	平成29年度 (導入初年度)	増減 ※評価対象最終年度と 制度導入初年度との比較
開 館 日 数	352	352	0
施設利用者数	201,339	220,872	(19,533)
施設稼働率	100.0	100.0	0.0
事業参加者数	201,339	220,872	▲ 19,533

## III 収支状況(評価対象期間全体) ※最終年度は入れない。またR2年度も除外する。(単位:千円)

	予算 (H29~ R1)	決算 (H29~ R1)	増 減	備 考
収 入	318,505	286,043	-32,462	
指定管理料	0	0	0	納付金施設
利用料金	303,182	274,104	-29,078	
その他(自販機等)	15,323	11,939	-3,384	
支 出	318,013	314,826	3,187	
人件費	136,200	127,493	8,707	
事務費	3,495	2,599	896	
事業費	132,396	129,083	3,313	
管理費	14,457	24,214	-9,757	本社管理費含む
その他(納付金等)	31,465	31,437	28	入湯税含む
収 支	492	-28,783	-29,275	

#### IV 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点
1 当該公の施設の設置目的の達成に関する取組み	30		18
(1) サービス向上の実現に向けた具体的な取組み			
①開館時間、休館日などの運営状況は適切であったか			
②自主事業は提案どおりに実施され、利用者の増加につながったか	20	3	12
③各種広報媒体を活用して、自主事業又は施設の周知は図られたか			
④言葉使い、態度、服装等の接遇は適切であったか。			
⑤物産コーナーや食事処等、入浴客以外へのサービスは適切であったか			
(2) 利用者満足度			
①アンケート等の結果は、利用者の満足を得ているか			
②利用者の意見・ニーズを把握しそれらを反映した取組はなされていたか	10	3	6
③利用者からの苦情に対する対応は、十分であったか			
④利用者が施設を利用するにあたって役立つ情報の発信は的確になされていたか			
<p>[評価の理由]</p> <p>日奈久温泉街の核施設として、地域の特性を生かした自主事業や近隣団体との連携し、街の活性に寄与した事は大変評価できる。また、接遇や緊急時の対応など社員教育も計画的に実施された。R1年度から2階のレストランと1階の喫茶コーナーを休業しており、入浴客のニーズに応えることができていない。</p>			
2 管理経費縮減に関する取組み	20		14
(1) 経費節減のための工夫と効率的な運営の仕組み			
①経費削減のための十分な取組がなされ、その効果があったか			
②清掃や設備点検等の各種委託業務は適切な水準で行われ、最小限の経費となるように工夫されていたか	10	5	10
③適切な会計処理を行うため、マニュアル等を作成し、適切な経費の執行はされたか			
(2) 収入の増加			
①収益の改善は図られたか	10	2	4
<p>[評価の理由]</p> <p>収益に関しては来館者数の減少等によって改善されていないものの、総合的に企業の経営努力により安定を保って営業されていた様子が窺える。</p>			
3 当該公の施設の管理を安定して行うために必要な取組み	30		20
(1) 施設管理手法及び維持管理体制			
①施設管理に係る人員配置は適切であったか			
②施設及び設備の管理は、点検や修繕を行う等、適切な措置が講じられたか	20	3	12
③業務に関するマニュアルを整備し、職員の指導育成・研修は、十分に講じられたか			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
①一部の利用者に偏ることなく、公平なサービスの提供を行ったか			
②防火管理者の配置や緊急時対応マニュアルの整備等、防災等の体制は十分であったか	10	4	8
③個人情報等の管理等はマニュアル等を整備し適切に管理されていたか			
<p>[評価の理由]</p> <p>利用者サービスを保持しながら円滑に運営されたことが評価できる。また、レジオネラ検査も計画以上に実施している。設備管理・点検については、もう少し機材の知識を深め適切な管理を希望する。</p>			

4	その他の取組み	20		20
	(1) 市民に親しまれる施設にする為の取組み	10	5	10
	①地域の団体と連携したイベントの開催は実現されたか			
	(2) 地域雇用への配慮	10	5	10
	①地元採用や地元業者への委託は、実現されたか			
	[評価の理由]			
	地元のイベントと連携し、積極的に地域を盛り上げると共に、イベント参加者に入浴割引券を配布し、少しでも温泉の利用者を増やすよう努力した。雇用についても、殆どが日奈久校区の住民を雇用し、小さな修繕などは適宜日奈久の企業を採用していた。			
	合 計	100		72

【総合評価結果】

合計得点	72	評価ランク	C
------	----	-------	---

【評価レベル】

評価レベル	乗 率	内 容	備 考
5	100%	良 い	目標(計画)を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	目標(計画)を上回る管理運営がなされている
3	60%	普 通	目標(計画)通り適性に管理運営がなされている
2	40%	↓	目標(計画)を下回る管理運営がなされている
1	20%		目標(計画)を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【各評価項目の得点の算出方法】

$$\text{各評価項目の得点} = \text{各評価項目の配点} \times \text{評価レベル(乗率)}$$

【総括評価】

- A：総合評価の結果、特に優れていると認められる  
(合計得点が90点以上)
- B：総合評価の結果、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上90点未満)
- C：総合評価の結果、適性であると認められる  
(合計得点が60点以上80点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が20点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が20点未満)

【次回選定時の措置】

- A評価の指定管理団体は、審査項目の一部に配点合計の10%を加点する。
- B評価の指定管理団体は、審査項目の一部に配点合計の5%を加点する。
- C評価の指定管理団体は、加点・減点を行わない。
- D評価の指定管理団体は、審査項目の一部に配点合計の5%を減点する。
- E評価の指定管理団体は、審査項目の一部に配点合計の10%を減点する。