

指定管理者の管理運営に関する令和2年度評価票

所 管 課	観光・クルーズ振興課	
施 設 名 称	八代市日奈久温泉施設 「ばんぺい湯」・「東湯」	指定期間 5年
評 価 対 象 期 間	令和2年4月1日 ~ 令和3年3月31日	
指 定 管 理 者 名	九州総合サービス株式会社	

I 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	20	3	12
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			
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	10	3	6
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			
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			
[評価の理由]	日奈久地域関係団体と積極的に連携し、日奈久温泉観光振興に努めている。しかしながら、施設修繕の遅れによる利用者の満足度の低下や、「新型コロナウイルス感染症」の状況も相まって、利用者数は前年度比約19.73%減少した。今後は、日奈久地域関係団体との更なる連携の強化や、SNS・ホームページを活用した継続的な情報発信により、利用者の回復を期待したい。		
2 管理経費縮減に関する取組み	20		12
(1) 経費節減のための工夫と効率的な運営の仕組み	10	5	10
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			
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	10	1	2
①収益の改善は図られたか			
[評価の理由]	収入は、前年比約21.92%の減収となり、その原因はやはり「新型コロナウイルス感染症」拡大防止による臨時休館及びコロナ禍の影響にあったと思われる。支出については、年間を通して経常経費の見直し等を行ったことにより、約13.09%削減しており、その経営努力は評価に値するが、収益改善にはつながっていない。		

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		16
	(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	2	8
	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			
	[評価の理由]			
	施設設備の点検不備による設備の故障が起き、利用者から苦情が多数寄せられるなど、管理上一部不適切であった。施設の管理業務については、適正な人員配置をはじめと、定期的な備品管理や設備等のメンテナンスを実施する適切な管理運営体制の見直しが必要である。			
4	その他の取組み	20		18
	(1) 市民に親しまれる施設にする為の取組み			
	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	10	4	8
	(2) 地域雇用への配慮			
	①地元採用や地元業者への委託は、実現されたか	10	5	10
	[評価の理由]			
	地元の各種団体と連携した事業を積極的に実施し、機会を見て当施設のみならず日奈久温泉街全体をPRしている。また、従業員の9割が地元在住であり、地域住民を積極的に雇用しており、委託業務についても日奈久地域を中心とした地元業者を活用するなど、地域へ配慮した運営が行われている。			
合 計		100		64

【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

※合計得点が60点未満の場合は、改善指示書を通知する等の必要な措置を行う。

※合計得点が60点以上の場合であっても、重要な項目については、同様の措置を行う。