

## 指定管理者の管理運営に関する平成25年度評価票

所 管 課	観光振興課	
施 設 名 称	日奈久温泉施設（ばんぺい湯、東湯、西湯）	指定期間 5年
評 価 対 象 期 間	平成24年4月1日 ～ 平成25年3月31日	

### 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
<b>1 当該公の施設の設置目的の達成に関する取組み</b>	30		<b>22</b>
(1) サービス向上の実現に向けた具体的な取組み	20	4	16
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			
<b>[評価の理由]</b>	ばんぺい湯（大浴場・家族湯）の利用者数が昨年とほぼ同数の高い数値であった。特に市外からの利用者数が全体の4割であったことから、各種観光情報誌において施設紹介を積極的に行っていることが結果に表れており評価できる。課題としては、未実施だったCS調査（顧客満足度調査）を行い、利用者ニーズを的確に反映するシステムを構築し、リピーターを確保する取組みが必要と思われる。		
<b>2 管理経費縮減に関する取組み</b>	20		<b>12</b>
(1) 経費節減のための工夫と効率的な運営の仕組み	10	3	6
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	3	6
①収益の改善は図られたか			
<b>[評価の理由]</b>	支出では、燃料の高騰及び利用者獲得のための広告宣伝費の増加により、前年比の104%と増加したことは否めないものの、備品や消耗品の購入を抑制する等、支出削減に努力したことが伺える。収入では、温泉利用者減により全体的な売り上げは減っているが、物産販売においては、毎週日曜日のみ営業開始時間を1時間早めたことが売り上げ増につながった。		

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		18
	(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	3	6
	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] 利用者からの苦情や要望があった場合、その改善策等について、ミーティング時に職員全員に対し指導・周知し、全職員が課題を共有できており、おもてなしの向上に努めている点は評価できる。			
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	5	10
	(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	4	8
	[評価の理由] 日奈久温泉街を中心としたイベントにおいて、実行委員会等と協力し、スタッフの派遣や商品の提供等、積極的に地域団体と連携しており評価できる。加えて、職員の半数以上が日奈久地区居住者であり、また、設備の点検等も積極的に地元業者を使用している点も評価できる。			
合 計		100		70

【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。