様式１

指定管理者の管理運営に関する令和７年度評価票

所管課	観光振興課	
施設名称	八代市日奈久温泉施設 （日奈久温泉センター・東湯）	指定期間 3年
評価対象期間	令和7年4月1日 ～ 令和8年3月31日	
指定管理者名	一般社団法人　八代弘済会	

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		22
（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	5	10
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］ サービス向上については、日奈久地域の各種団体と連携し自主事業を実施するとともに、日奈久温泉の観光振興に努めている。また、利用者満足度については、実施したアンケートの結果から、「サービス対応に満足している」と答えた方が約97%を占め、利用者数も前年比で約2.0%（5,430人）増加している。			
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	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	4	8
①収益の改善は図られたか			
［評価の理由］ 適切な清掃及び設備機器等の点検を行い、効率的運営に努めている。また、省エネタイプの冷蔵ショーケースへ買い替えたり、湯温度を下げたりするなど、電気代や燃料費等の経費削減を図っている。収入については、前年比で約6%（8,190,538円）の収益増となっている。			

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		24
（１）施設管理手法及び維持管理体制		20	4	16
	①施設管理に係る人員配置は適切であったか			
	②業務に関するマニュアルを整備し、従業員の指導育成・研修は、十分に講じられたか			
	③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			
（２）平等利用、安全対策、危機管理体制など		10	4	8
	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			
	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］ 人員配置及び人材育成並びに設備機器等の点検及び修繕が適切に行われており、安定的な施設の運営がなされている。 また、防災訓練、消火訓練、救急救命実技訓練など、防災等の体制確率のための訓練も十分に実施されている。				
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		10	4	8
	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市民の雇用や地元業者への委託は、実現されたか			
［評価の理由］ 地元の各種団体と協力して事業を実施しており、施設だけではなく、温泉街全体のPRも行っている。また、従業員の雇用は地域住民が多く、消耗品や備品の購入、物産の仕入れ、管理業務の一部委託などにおいても、積極的に地元の業者を利用している。これにより、地域に貢献した運営が行われている。				
合　　計		100		78

【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。