様式１

指定管理者の管理運営に関する7年度評価票

所　管　課	総務企画部東陽支所地域振興課	
施　設　名　称	八代市産地形成促進施設 東陽交流ｾﾝﾀｰ「せせらぎ」	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	株式会社東陽地区ふるさと公社	

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	40		28
（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利用者に配慮した開館時間、休館日の運用が図られたか			
②各種取組み利用者数増に繋がったか			
③自主事業は提案どおりに実施されていたか			
④施設、事業等の広報・周知は十分であったか			
⑤サービス向上のための自主的な取組は図られたか			
（２）利用者満足度	20	4	16
①利用者アンケート等の結果、利用者の満足度は、得られているか			
②市民・利用者の意見・ニーズ等を把握し、それらを反映した取組みは、なされていたか			
③市民・利用者からの苦情に対する対応は、十分であったか			
④利用者がサービスを受けるにあたって、役立つ情報の発信はされていたか			

［評価の理由］

（1）温泉井戸揚湯量減少の影響により、条例上月2日の休館日を毎週水曜日に変更、閉館時間も1時間早める時短営業を余儀なくされる状況が続いた。また、井水不足による臨時休業や営業時間の短縮が度々発生しないように、スタッフが対応に苦慮する状況も生じたが、温泉無料券を配布する等、顧客離れが起きないようできる限りの対策を講じた。また、従業員不足や従業員の高齢化により、レストランの夜営業は宴会予約分のみの対応となっているが、新メニューの開発や粗利益率の向上を目指した宴会料理の工夫など、様々な営業努力を行った。
（2）随時ホームページやSNSを更新し、施設の情報を発信した。毎週営業会議を開催し、アンケート結果を踏まえた改善に随時取り組んだ。

2　管理経費縮減に関する取組み	20		16
（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経費節減のための十分な取組みがなされ、その効果があったか			
②清掃、警備等を委託した場合、適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされていたか			
③適正な会計処理を行うための会計処理規定を作成し、誤り・不正がないよう適性に経費の執行はされていたか			
（２）収入の増加	10	5	10
①各種取組により収益の改善は図られたか			

［評価の理由］

（1）経営状況を把握して効率化を図り経費削減に努めたが、燃料費や原材料費高騰により効果を上げられなかった。人員配置やシフトの工夫、清掃をスタッフが行うことで経費節減に取り組んだ。2)前年度と比較して、利用者はほぼ横ばいに推移をしており、売上及び粗利益は上昇しているが、営業利益は落ち込んでいる。委託料の増額により純利益の赤字額は前年度の51%となった。

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	20		14
	（１）施設管理手法及び維持管理体制	10	3	6
	①施設管理に係る人員は、管理業務が確実に履行できる配置であったか			
	②業務処理マニュアルに基づいた業務研修の実施等、職員の指導育成・研修は、十分講じられていたか			
	③施設・設備及び備品の管理は、点検や修繕を行う等、適切な措置が行われていたか			
	（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利用を図り、公平でより多くの利用を前提とした利用調整は行われたか			
	②防火管理者の配置や緊急時対応マニュアル作成等、防災の対応体制は、十分であったか			
	③個人情報保護に係る取扱いマニュアルは作成されたか。又、それに基づいた情報管理はされていたか			
	［評価の理由］ （1）慢性的なスタッフ不足の状態が続いた。施設・設備及び備品の状況を把握し、行政等と連携し、点検や修繕、清掃を行ったが、全てにおいて老朽化による劣化が顕著になってきているため、修繕料が不足し適切な措置が行われない案件も生じた。 （2）防火管理者の配置や緊急時対応マニュアルを作成、十分な防災対応体制を図り、計画通りに防災訓練を実施した。また、個人情報保護に係る取扱マニュアルに基づいた情報管理を適切に行った。			
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	5	10
	①地域団体等と連携した魅力あるイベントの開催はあったか			
	（２）地域雇用への配慮	10	4	8
	①市民採用や地元業者への委託は、実現されていたか			
	［評価の理由］ （1）しょうが祭や東陽ふれあい夏まつりなど行政や地域団体等と協力してイベントを開催した。 （2）すべての従業員が地域採用（八代市・氷川町）であり、業務管理の委託先についても地元業者への委託に努めたが、大きな効果がなかった。			
	合　　計	100		76

【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。