

指定管理者の管理運営に関する平成28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)	指定期間 5年
評 価 対 象 期 間	平成28年4月1日 ~ 平成29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
1 当該公の施設の設置目的の達成に関する取組み	30		20
(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			
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	20	3	12
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	4	8
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]			
日奈久地域の関係団体等が企画するイベントに積極的に参画し、自主事業も計画どおり実施されていることは評価できる。また、広報についても各種メディアを活用し地域及び施設のPRを図っている。今後は、減少している利用者の増加と日奈久の知名度アップに繋げる施策を期待したい。			
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	4	8
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	3	6
[評価の理由]			
経費（主に光熱水費）は、大幅な削減とは至らなかったが、利用者へのサービスは低下させず支出削減に努力している。今後、設備機器等の点検委託について業務内容等を見直すことも必要である。			

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			
	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	4	16
	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			
	【評価の理由】 年度中、利用者の事故が数件発生しているが、緊急対応マニュアルに基づく速やかな対応であった。また、熊本地震における避難所開設でも的確に対応しながら運営した事は大変評価できる。施設・設備機器等の管理については、定期的な点検と不具合の場合の早期発見と対応が必要である。			
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	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】 地域団体等主催のイベントへの商品提供やスタッフ派遣など、積極的に協賛参画している。また、従業員についても地域住民を最優先に雇用を行っている。			
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。