

## 指定管理業務総合評価票

施設名	たからだの里「環の湯」「物産館」「湯の谷荘」「ふるさと伝承館」「パークゴルフ場」
指定管理者名	株式会社たからだの里
施設所管課	政策部産業政策課
調査日時	令和6年6月3日（月）：16時00分～17時00分

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
1 実施体制	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	B	B
	人員体制	仕様書等に従った人員（人数、有資格者）を配置しているか	B	B
		スタッフのシフトは適正であるか	B	B
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	B	B
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	A	A
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	B	B
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	B	B
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	B	B
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	B	B
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等をおこなっているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	B	B
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	B	B
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が講じられているか	B	B
	情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	B	B
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	B	B
【1 総括】	実施体制に関する評価（標準19項目・本施設19項目）	B	B	
指定管理者の自己評価	各担当者を据え、的確に実施できている。市や関係団体とも連絡を取り、状況報告や訓練なども実施できている。			
施設所管課の評価	計画どおりの人員を配置し、清掃や警備なども専門業者等に委託して適切に行っている。物産館では出品者団体と連携した商品販売を実施した。			
2 サービス等の内容や水準	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	B	B
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	利用案内	ホームページ、パンフレット等は見やすく、適宜更新されているか	A	A
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	B	B
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	B	B
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	B	B
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	B	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	B	B
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか	B	B
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	B	B
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	B	B
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	B	B
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		仕様書等に従い、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	B	B
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	B	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
【2 総括】	サービス等の内容や水準に関する評価（標準19項目・本施設19項目）	B	B	

	指定管理者の自己評価	ハサップを取り入れ品質・衛生・清掃管理を実施している。利用者様にも親切・丁寧な接客を行っている。苦情に対しても記録簿を作成し迅速に対応している。		
	施設所管課の評価	宴会チラシの作成やホームページの更新など施設が利用しやすい案内ができています。利用の多い道の駅トイレも清潔に管理できている。		
3 収支等	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	B	B
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	B	B
	予算執行	収支計算書に則し、適正に予算を執行しているか	A	B
	経費節減	計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組を実施し、その効果があったか	A	A
	収支状況	事業収支は妥当であるか	A	A
	【3 総括】	収支等に関する評価（標準5項目・本施設5項目）	A	B
	指定管理者の自己評価	コロナが緩和され、会社全体の収支も前年度を上回る結果が残せた。		
施設所管課の評価	施設使用料を納付したうえで健全な経営を行っており、良好な事業運営である。			
【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価		B	B
5 （提案・成果・課題等） その他特記事項	指定管理者	各施設ともイベントも再開し、通常の営業ができ良好な成績を残せた。さらなるサービス向上はもちろんの事、人員不足、さらなる物価上昇も懸念される中、経費削減にも努めたい。また、老朽化による修繕箇所も多くみられるので、市と連携し早急に修繕できる体制を整えたい。		
	施設所管課	コロナ禍から平常時への移行で客足が戻る中、ニーズを掴んだイベント等の集客施策を期待する。老朽化した施設の修繕等は、指定管理者からの報告を受けながら、連携して計画的に行っていく。		

※評価区分

①評価基準	A（優良）：協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。 B（良好）：協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。 C（課題含）：協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある。 D（要改善）：協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な内容である。
②【総括】	A（優良）：評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B（良好）：評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である（上記以外）。 C（課題含）：評価基準がすべてC以上である（上記以外）。 D（要改善）：評価基準にDが含まれている。
③総合評価	A（優良）：【総括】がすべてB以上であり、かつAが2つ以上である。 B（良好）：【総括】がすべてB以上である（上記以外）。 C（課題含）：【総括】がすべてC以上である（上記以外）。 D（要改善）：【総括】にDが含まれている。