

指定管理業務総合評価票

施設名	三豊市高瀬町総合交流ターミナル施設・三豊市高瀬町産地形成促進施設
指定管理者名	株式会社 創裕
施設所管課	政策部 産業政策課
調査日時	令和 8年 6月29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	C	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	A	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	B	B
		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	A	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	B	B
	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	A	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	C	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
2 サービス等の内容や水準	指定管理者の自己評価	休館中正社員は、他店研修に行きリニューアル後の営業に生かされました。パート社員の方も欠員なく復職いただき助かりました。		
	施設所管課の評価	施設改修により、施設が 亘り休館となったが、社員研修等計画的に行ななどし、リニューアル後の営業体制に繋がった。		
	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	A	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	A	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	A	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	A	A
		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	C	B
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	C	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	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	改修前には設備の不具合もありましたが、改修後の不具合もほとんどなく、お客様に気持ちよくご利用いただいていると思われま。		

	施設所管課の 評価	同様の温泉施設の経営に携わっており、ノウハウを活用することでサービス体系の維持が図られている。		
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	A	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	B	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	B
	収支状況	事業収支は妥当であるか	B	B
	【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	原価、人件費、高熱費の高騰、休館による補償をして非常に厳しい状況でしたが、改修後は計画より多くのお客様に来店して頂き、少し改善しました。		
	施設所管課の 評価	大規模改修により休館期間があり、事業収入が無い期間がある中で工夫した事業運営に努めた。今後は情報発信や自主事業により経営の安定に繋げたい。		
【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）	指定管理者	改修により、機械関係及び配管が新しくなり、昇温に係る時間が断然に早くなりました。ありがとうございました。しかしながら、掛かり湯温度が安定せずかけ流し状態になっており、コスト面の改善が必要と思われます。施設は経年劣化により漏水や亀裂も見られます。駐車場や西階段も痛みが多くみられ改善が必要と思います。産直も生産者不足もあり、商品不足に悩まされています。		
	施設所管課	本年度は大規模改修のため、約5カ月半については休館となり施設利用や経営面において、苦慮いただいた。改修後の利用者については改修前の状態まで戻りつつあり、産直施設の品揃えを充実させることで誘客に繋げる。また施設面については、管理者と状況を見定めながら協議を行い、計画的に進めて行く。		

※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。