

平成31年度 指定管理業務評価シート（指定管理者及び市作成）

施設名	祖谷溪温泉 ホテル秘境の湯
指定管理者	株式会社ウエルネスサプライ
施設所管課	三好市産業観光部 まるごと三好 観光戦略課（内線771-115）
指定期間	平成30年 4月 1日 ～ 令和4年 3月 31日（3年目）

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
1 施設全般に関する業務			
(1) 基本的事項 (開館時間・休館)	実施基準に基づき、施設の開館・閉館・休館等が適正に行われたか	A	A
(2) 職員体制 (配置・研修)	実施基準に基づき、適切な人員配置がされたか業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	B	B
(3) 業務体制(保険・苦情・個人情報)	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	A	A
(4) 緊急対応(救急・防災)	病気・負傷・地震・台風・災害等に対応するためのマニュアル整備や避難訓練が実施されているか	B	B
2 利用者に関する業務			
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準であるか (補助資料※1)	C	C
(2) 利用許可状況	予約や許可はスムーズにできているか また、特定の者に有利あるいは不利な扱いはないか	A	A
(3) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	A	A
3 保守点検並びに清掃等業務等			
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	A	A
(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか	B	A
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	A	A
(4) 修繕・備品管理業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	A	A
(5) 環境衛生管理業務	室内の環境測定、飲料水の水質試験、排水槽の清掃、害虫駆除煤煙測定等を必要に応じ実施しているか	C	C
(6) 廃棄物処理業務	法令等に定められたとおり適正に処理・処分は行われたか	A	A
4 事業の実施に関する業務			
(1) 指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか	B	A
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか	A	A
5 個人情報の取扱	個人情報の取扱いが適正に行われたか	A	A
6 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか（補助資料※2）	C	C

I
履行状況の確認

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
Ⅱ サービスの質の評価	1 利用者対応度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	A	A
	2 維持管理業務 (施設・設備・備品)	設備や備品等の維持管理は適正であるか、また、備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか	A	A
	3 清掃常務の程度	日常清掃業務や衛生管理は適切であるか	B	B
	4 運営業務	利用者に対する安心安全・公平性の確保は適切であるか	A	A
	5 指定・自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	B	B
	6 クレーム対応度	トラブルに関する対応は適切であったか	A	A

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
Ⅲ サービスの安定性の評価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか (補助資料※3)	C	C
	2 経営状況分析指標	標経営状況分析指標の結果は妥当であるか (補助資料※4)	C	C
	3 指定管理団体の経営状況	団体の経営状況分析指標の結果は妥当であるか (補助資料※5)	B	B

指定管理者の総合評価	総合評価の理由・意見 (スペースが足りない場合は別紙可)
B	<p>今年度は天皇即位関連の行事やGW10連休など期待値の高い暦ではありましたが、実際はGW前後の消費者動向は鈍化。当該地域においてもお盆期間に台風が上陸し、国道32号線が通行止めになり、多くのキャンセルが発生。さらに関東地方の度重なる台風上陸により、全国的に自粛ムードが蔓延いたしました。</p> <p>さらに10月からは消費税増税に伴い軽減税率が導入され、対応に追われましたが、同時期から客足が戻り始めました。冬季期間中もほとんど雪が降らず天候に恵まれたため、インバウンドを中心に昨年を上回る集客になりました。</p> <p>しかしながら、2月メンテナンス休館明けから新型コロナウイルスの影響で、国内外の団体がすべてキャンセルとなり、3月に入ると個人客のキャンセルも相次ぎました。</p> <p>当初の想定よりも厳しい結果となりましたが、今後の運営において新たなスタンダードの始まりとなりました。衛生管理に十分注意し、さらに貴市との連携を深め、感染防止対策を講じるとともに運営が可能な限り早い段階で軌道に乗るよう努めてまいります。</p>

施設所管課の総合評価	総合評価の理由・意見 (スペースが足りない場合は別紙可)
B	別紙

施設所管課の総合評価	総合評価の理由・意見 (スペースが足りない場合は別紙可)
B	<p>指定管理初年度以来、様々なイベントや誘客策を実行し、大きな収支の改善を達成した、貴社のご尽力に敬意を表します。</p> <p>また、様々なイベントによる地域貢献や、地域への還元をいただき、ありがとうございます。</p> <p>昨年についても、自然災害等の影響もあり厳しいシーズンになった中、大きな事故や事件も無く、良好な管理運営、維持管理をいただきました。</p> <p>今後も公の施設として、公平・安全な施設運営をよろしく願います。</p>

《 評 価 区 分 》

①評価基準	<p>A (優 良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である</p> <p>B (良 好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である</p> <p>C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある</p> <p>D (要改善) = 協定書等の基準が遵守しておらず、改善の必要な内容である</p>
②総合評価	<p>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</p> <p>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</p> <p>C (課題含) = 評価基準がすべてC以上である</p> <p>D (要改善) = 評価基準にDが含まれている</p>

- ※ 自己評価・所管評価・総合評価の欄は、評価区分の記号を記入すること。
- ※ 指定管理施設の業務内容に合わせ、評価項目の変更(追加・削除等)すること。
- ※ 補助資料についても、評価項目にあわせた変更及び任意様式を可とする。