

令和 4 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	株式会社ウェルネスサプライ
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 (5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	B	B
(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	C	C
(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	B	B
(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	A
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	B	B
(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	A	A
(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	B
(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	B	B
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	A	A
	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	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)	C	C

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>見通しが立たない1年となりました。新型コロナウイルス感染症の影響が長引きつつも、行動制限が少しずつ緩和され、ようやく経済の再開が見え始めました。一方ではロシアによるウクライナ侵攻の影響が影を落としました。エネルギー関連の高騰で、電気ガスだけでなく、あらゆる物価が上昇し、消費マインドを低下させる要因となっております。当館でも、売上自体は計画値に近いところまで戻りつつありましたが、電気やガスなどの高騰が経費を押し上げております。</p> <p>さらに、労働人口は回復傾向にあるとしながらも、業界としては労働者不足に悩まされております。現在も戻りつつあるインバウンド需要に向けて、労働力の確保が急務となっております。</p> <p>貴市とも連携しながら、人材確保も継続的に努めてまいります。</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

《 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>
-------	---

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>秘境の湯の良好な管理について、日々ご尽力いただきまして厚くお礼申し上げます。</p> <p>老朽化している設備・施設については順次更新を計画します。</p> <p>コロナウイルス感染症の影響のみならず、人員不足や物価の高騰の影響があり、指定管理者としても満足な運営が難しい状況であるとお聞きしています。観光業界全体の課題でもあると思いますが、御社でも解決策の模索をお願いいたします。</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。