

2024（令和6）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 観光課		
指定期間	2024（令和6）年4月1日	～	2025（令和7）年3月31日（1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	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)	B	B
(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 のか	A	A
3 保守点検並びに清掃業務等			
(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	C
(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	C
(5) 環境衛生管理業務	室内の環境測定、飲料水の水質試験、排水槽の掃除、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	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)	B	B

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	B	C
	3 清掃業務の程度	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	B

Ⅲ 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)	B	B
	2 経営状況分析指数	経営状況分析指標の結果は妥当であるか (補助資料※4)	B	B
	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	大歩危祖谷地域における市場動向としては、国内需要が若干減少傾向になっておりますが、それを上回るインバウンド需要があり、上向き傾向にはなっております。観光動向が回復の兆しを見せている一方で、観光庁も課題としている働き手の不足や労働生産性の低下など業界としての課題解決が必要であること、さらには当館においては温泉棟・本館・別館すべての建屋や設備において老朽化による故障リスクが高いことも踏まえ、今後の維持管理に対しても貴市と協議してまいります。

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	別紙のとおり

《 評価区分 》

①評価基準	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 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 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 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
②総合評価	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 C (課題含) = 評価基準がすべてC以上である D (要改善) = 評価基準にDが含まれている

※ 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。

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（ホテル・温泉館）の施設運営について、日々ご尽力いただきまして厚くお礼申し上げます。</p> <p>現在、日本では物価高騰が続き日々の生活を圧迫し、外出を控えるなどの声が聞こえる一方で、祖谷のかずら橋においては、令和6年度の来客数が4年ぶりに30万人を超え外国人来客数においては、平成18年の合併以降、最多となる約6万8千人が祖谷のかずら橋を訪れていただいた年となりました。</p> <p>この状況下の中、本市におきましては、観光地としての施設機能および施設景観が損なわれないよう対応してまいりますので、御社におかれましも引き続き公の施設として公平で安全な施設運営並びに管理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。