

令和 5 年度 指定管理者モニタリングチェック表

施設名	下田温泉センター白鷺館			指定管理者名	荅州建設工業株式会社		
評価期間	令和	5	年4月1日～令和	6	年3月31日	指定期間	平成 31 年4月1日～令和 6 年3月31日
市担当者	所属	観光振興課		役職	主事	氏名	福嶋 晃弥
指定管理者担当者	所属	下田温泉センター白鷺館		役職	支配人	氏名	船尾 八百香

自己評価 (指定管理者が記載)	今年度の3月をもって指定管理者の役目を終えることになりました。幾たびの苦難がありましたが、無事に最後まで努めたいと思います。8年間大変お世話になりました。ありがとうございました。 また、コロナ禍により、批判や苦情もたくさんありましたが、今は安堵の気持ちで一杯です。 今年度の利用料金の改定により、普段利用していた利用者から多くの苦情等は多く見られました。又利用者も減少しましたが、理解して頂きました。公衆浴場については、地元の人達からの苦情が多数ありましたが、理解して頂くまで労力を使いました。もう少し地元の人達の協力が欲しかったのですが残念と思っています。 今、社会では、人員不足ですが当館では確保していましたが、人員の病気やけが等もありましたが、スタッフの頑張りがあり、感謝しています。この先スタッフも高齢になっています。人員の確保が困難となるでしょう。 当館については、小さな修理や10万円以下の修理等がかなり多くなっていました。当社の人員でできる事案では安くできるように削減する努力も多数行いました。これからの当館では、老朽がかなり進んでいます。電気・機械・配管等を見直す必要があると思っていますが、そう長くない時期に突然大きな故障が来ることを予想しています。 指定管理者に関しては、期間を短くしたほうが、社会に対応出来なくなっていると思っています。 市からのしっかりした指導をお願いいたします。
--------------------	---

評価項目		評価内容	評価		確認資料等
			指定管理者	市	
① 利用状況・サービスの質	施設(サービス)の利用状況	利用者数が前年度実績や目標を上回っているか	C	C	日報、月報、事業報告書
		施設の稼働率はどうか	B	B	
	施設の平等利用	利用者の平等な利用が確保されているか	B	B	日報、月報アンケート
	苦情・要望等への対応	苦情、要望等を施設の管理運営に反映しているか	B	B	利用者アンケート
		苦情数は減少しているか	B	B	
	利用者満足度	利用者アンケートは適切に実施されているか	B	B	利用者アンケート
		アンケート結果を施設の管理運営に反映しているか	B	B	
	サービスの質の維持・向上への取り組み	サービスの質の維持・向上に向けた具体的な取り組みがあるか（自主事業の周知、接客態度、予約方法の工夫等）	B	B	日報、月報、事業報告書
		行事開催案内の時期は適切か	B	B	
		ホームページは利用者にとって見易いか	B	B	
	受付・対応業務の実施状況	利用者に対する接客態度は全体として良いか	B	B	日報、月報利用者アンケート
		利用者に対する指導・支援等は適切になされているか	B	B	
	自主事業の実施状況	施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか	B	B	日報、月報、事業報告書
		自主事業によって施設利用者は増加したか	B	B	
	①の総括		B	B	
② 業務	人員配置の状況	事業計画書の通り人員が配置されているか	B	B	人員配置計画、組織図、出勤簿
		必要な資格や経験を有する人員が確保されているか	B	B	
	人材育成の状況	事業計画書の通り従業員の指導育成及び研修が行われているか	B	B	研修マニュアル
	従業員の労働環境	労働法令の遵守や労働条件への配慮がなされているか	B	B	就業規則出勤簿
	外部委託等の状況	労働法令の遵守や労働条件への配慮がなされているか	B	B	実務

運営・管理	防犯、防災に対する態勢	避難経路の確保、事故防止策や従業員の訓練等が行われているか	B	B	危機管理マニュアル等
	緊急事態に対する態勢	安全・衛生管理や危機管理に対するマニュアル等の整備など緊急事態への対策ができていますか	B	B	危機管理マニュアル等
	個人情報の保護	個人情報保護の規程を整備するとともに研修や運用等の適切な対応がなされているか	B	B	個人情報保護マニュアル等
	情報公開の規定状況	情報公開の規程を整備するとともに研修や運用等の適切な対応がなされているか	B	B	情報公開マニュアル等
	文書管理について	作成または受領した文書は適切に保管及び管理されているか	B	B	保存文書実務
	環境への配慮	環境に配慮した物品の購入、省エネの取組、リサイクルの推進等の対応を適切に行っているか	B	B	日報、月報実務
	②の総括		B	B	
③ 維持管理	施設建築物等の管理状況	施設の点検保守を適切に行っているか	B	B	日報、月報、点検報告書
		施設の修繕を適切に行っているか	B	B	
	設備等の管理状況	消防設備の保守点検を適切に行っているか	B	B	日報、月報、点検報告書
		機械設備・電気設備等の保守点検を適切に行っているか	B	B	
		設備等の修繕を適切に行っているか	B	B	
	備品・什器等の管理状況	備品台帳に基づき、備品等を適切に管理・保管しているか	B	B	備品台帳、実務
		備品・什器等の点検保守を適切に行っているか	B	B	
		備品・什器等の修繕を適切に行っているか	B	B	
	外構等の管理状況	駐車場・外構等の点検保守を適切に行っているか	B	B	日報、月報実務
		駐車場・外構等の修繕を適切に行っているか	B	B	
	清掃、警備業務の実施状況	仕様書等に基づき、清掃業務を適切に行っているか	B	B	日報、月報、点検報告書
		全体的(駐車場合)に、見た目が清潔に保たれているか	B	B	
		仕様書等に基づき、警備業務を適切に行っているか	B	B	
		避難経路には障害物がないか	B	B	
	③の総括		B	B	
④ 経理状況など 経済性	指定管理業務の収支状況	収支状況が当初の目標を達成しているか(利用料金、委託料等の実績)	B	B	日報、月報、事業報告書
	自主事業の収支状況	自主事業の収支状況が当初の目標を達成しているか	B	B	日報、月報、事業報告書
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか	B	B	日報、月報、事業報告書
	経費削減の取組み	経費削減の取組みが行われ、成果が表れているか	B	B	日報、月報、事業報告書
	利益確保の取組み	適正な利益率を確保できているか	B	B	
	資産の変動	資産の異常変化はないか(その理由は?)	B	B	
		純資産の異常変化はないか(その理由は?)	B	B	
	負債の変動	負債の異常変化はないか(その理由は?)	B	B	

は・効 率・性	財務指標の異常 値、大きな前期比 変化	売上高の異常変化はないか(その理由は?)	B	B	事業報告書 (主に決算書)
		費用・コストの異常変化はないか(その理由は?)	B	B	
		利益の異常変化はないか(その理由は?)	B	B	
		借入高の異常変化はないか(その理由は?)	B	B	
		流動比率の異常変化はないか(その理由は?)	B	B	
	④の総括		B	B	
総合評価		①、②、③、④の総括による総合評価	B	B	

指定管理者の応募資格に抵触する事項はないか (指定管理者が記載)	無
-------------------------------------	---

※ 応募資格に抵触する事項がある場合または申告に虚偽があると判明した場合は、地方自治法第244条の2第11項及び天草市公の施設の指定管理者の指定の手続き等に関する条例第8条に基づき、指定管理者としての指定の取消し、または期間を定めて管理運営業務の全部、または一部の停止を命じることがあります。

※総合評価の理由	指定管理申請書に沿って概ね適正な管理運営が行われている。 収入面について、利用者数が減少しているものの、今年度から入浴料金を引き上げたこともあり、温泉センターについては昨年度と同水準、公衆浴場については昨年度を超える収入となっている。 支出面について、昨年度と比較してもほぼ同水準で推移しており、大きな変動もなく運営することができた。
※特記事項(成果・課題等)	利用者については、令和4年度と比較して減少傾向にある。その要因が入浴料金の引上げによる影響なのか、人口減少の影響によるものか分析を行っていく必要がある。 また、施設の設備の老朽化も進行してきていることから、指定管理者と協同して施設の現状把握に努めていく必要があると考える。

※ 総合評価の理由及び特記事項(成果・課題等)は市所管課が記載します。

評価 区 分	評価基準	A(優 良)=協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた B(良 好)=協定書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた C(課題含)=協定等をおおむね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった D(要改善)=協定書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった
	総括	A(優 良)=評価基準が全てB以上であり、かつAが過半数以上である B(良 好)=評価基準が全てC以上であり、かつB以上が8割以上である C(課題含)=評価基準が全てC以上である D(要改善)=評価基準にDが含まれている
	総合評価	A(優 良)=総括が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある B(良 好)=総括が全てB以上である C(課題含)=総括が全てC以上である D(要改善)=評価基準にDが含まれている