

令和 2 年度 指定管理者モニタリングチェック表

施設名	栖本温泉センター河童ロマン館		指定管理者名	株式会社 なごみ屋	
評価期間	令和 2 年4月1日～令和 3 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 三嶋 大我
指定管理者担当者	所属	株式会社なごみ屋	役職	支配人	氏名 倉田 徹

自己評価 (指定管理者が記載)	指定管理者としての業務はできている。自主事業は行っているが、利用的には人員・企画の面で工夫・改善の必要があり、対象地区の拡大等を図っている。また、職員研修として休館日等を利用した限られた時間で、若手職員を中心にInstagram等の作成、利用等の研修を行い、温泉施設情報の開示し、利用客の増加に向けた取り組みを展開している。しかしながら、今年度はコロナ禍により、思うような利用者増ができなかった。また、従業員の採用についても、フルタイム勤務できる人を確保し、安定した勤務体制ができていると思う。損益的には、売上総利益は1月末で、指定管理料を入れて売上原価を差引いて3千4百万円弱。管理経費も3千8百万円弱で人件費が47%水道光熱費が25%が主。全体的に見ても売り上げが減少傾向にある。全体的には、収益面を除けば良好な管理ができていると考える。
--------------------	---

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	C	C	
	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	C	C	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		C	C		
①の総括		B	B		
② 業務運営・管理	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
	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るか	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・効率性	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)	C	C	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	C	C	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	事業報告書(主に決算書)	
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		
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		
		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			
	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、概ね適切な管理が行われている。SNSを立ち上げ、おすすめの商品紹介や開館時間の情報などしっかりと更新が行われている。新型コロナウイルス感染拡大の影響により宴会や宿泊客数が大幅に減少しているが、営業時間の短縮など経費削減に努めている。
※特記事項(成果・課題等)	コロナ禍において、今までとは違った新規の取組を行い、利用者及び利益の確保に努めていただきたい。また、接客態度や細かな気配りなど、従業員の更なるスキルアップに努め、リピータの獲得につなげることができるよう、サービスの充実を図る必要がある。

※ 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