

施設NO.	20
-------	----

## 指定管理者の管理運営に関する評価シート

### 施設概要

施設名称	西仙北めぐ森温泉ユメリア
指定管理者(団体名称)	新生ビルテクノ株式会社
指定期間	令和3年4月1日 から 令和6年3月31日 まで
本庁所管課	観光文化スポーツ部温泉施設対策室
支所所管課(公民館)	西仙北支所市民サービス課
評価対象期間	令和3年4月1日 から 令和4年3月31日 まで

### 1-1:利用者数について

年間利用者数 目標値(人)	令和3年度 利用者数 実績(人)	令和2年度 利用者数 実績(人)	対目標値 (人)	対前年 (人)
81,250	87,027	65,432	5,777 (107.1%)	21,595 (133.0%)

※目標値については、特別な要素が無い限り、前年度と同じかそれより高い目標値となるよう指導すること。

### ○利用者数の実績について(10点)

実績(対目標値)に基づく加点。(0~10点)

基準	0%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	110%	120%	130%
点数	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

得点

7

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※利用者数の把握が困難など

評価に適さない。

### 1-2:目標を達成できた、或いは達成できなかった要因と今後の対応について

【要因】※上記の結果になった要因について記入してください。

令和2年度は新型コロナウイルス感染の影響により大幅に利用者数が減となったが、令和3年度はコロナワクチン接種による感染予防策の影響から、前年比で入湯者が16.9%(9,842人)、宿泊者が21.8%(353人)、宴会・居酒屋・大広間等の利用者が204%(11,366人)増となった。また、様々な営業努力(平日限定ランチや綱の日ランチ、担々麺イベント、玄関でのタコ焼きや東北楽天イーグルスを応援する会に入り勝った翌日は生ビールを半額にする等)を実施し、利用者サービスの向上を図った結果と考える。

【今後の対応】※指定管理者と協議した内容を記載してください。

継続して新型コロナウイルス感染予防策を徹底し、安全で安心な温泉施設としてインターネットやSNS等を利用した宣伝広告を行い利用者の確保に努める。また、様々なイベントを実施することで更なる利用者サービスの向上を図り、満足していただける温泉施設となるよう努める。

### 2-1:収入について

(税抜/円)

項目	令和3年度 目標値	令和3年度 実績	令和2年度 実績	対目標値	対前年比
指定管理料	17,416,000	17,416,000	19,785,000	-	-
利用料金収入	56,663,000	37,536,159	34,622,555	-19,126,841 (66.2%)	2,913,604 (108.4%)
その他収入	60,894,000	61,838,598	48,470,197	944,598 (101.6%)	13,368,401 (127.6%)
補填金等 (評価対象外)	0	10,401,000	10,000,000	10,401,000	401,000
合計	134,973,000	127,191,757	112,877,752	-7,781,243	14,314,005

※目標値については、特別な要素が無い限り、前年度実績と同じかそれより高い目標値となるよう指導すること。

## 2-2: 利用料金収入について(5点)

実績(対目標値)に基づく加点。(0~5点)

基準	80%未満	80%以上100%未満	100%以上110%未満	110%以上130%未満	130%以上
点数	1	2	3	4	5

得点
1

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※利用料金制をとっていない施設や、全体の維持管理経費と比較し利用料金収入額が極端に少額である場合など  
 利用料金収入額が極端に少額となる目安=「10%」未満かつ「10万円」未満

評価に適さない。

## 2-3: その他収入について(5点)

実績(対目標値)に基づく加点。(0~5点)

基準	80%未満	80%以上100%未満	100%以上110%未満	110%以上130%未満	130%以上
点数	1	2	3	4	5

得点
3

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※その他収入ない施設や、全体の維持管理経費と比較しその他収入額が極端に少額である場合など。  
 その他収入額が極端に少額となる目安=「10%」未満かつ「10万円」未満

評価に適さない。

## 2-4: 利用料金収入・その他収入について

目標を達成できた、或いは達成できなかった要因と今後の対応について

【要因】※上記の結果になった要因について記入してください。

入湯者及び宿泊者の増に伴い、昨年度比較では利用料金収入が増額となった。また、宴会・居酒屋等の利用者の増に伴い、昨年度比較ではその他収入が増額となっているが、新型コロナウイルス感染の影響により、大規模な宴会のキャンセルや宴会の予約数が減となったことから、目標値を達成できなかった。

【今後の対応】※指定管理者と協議した内容を記載してください。

新型コロナウイルス感染予防策を徹底し、安全で安心な温泉施設の維持に努める。また、インターネットやSNS等を利用した宣伝広告の強化と自主事業イベント等の開催及び宴会・居酒屋メニューの工夫を図りながら増収の確保に努める。

## 3-1: 支出について(5点)

(税抜/円)

項目	令和3年度 目標値	令和3年度 実績	令和2年度 実績	対目標値	対前年比
支出	123,281,000	129,305,814	132,367,979	6,024,814 (104.9%)	▲ 3,062,165 (97.7%)

※目標値については、特別な要素が無い限り、前年度実績と同じかそれより低い目標値となるよう指導すること。

実績(対目標値)に基づく加点。(0~5点)

基準	70%以下	70%超90%以下	90%超120%未満	120%超
点数	5	4	3	2

得点
3

※目標値より支出が増加しても、収入が目標値よりも多ければ、特殊事情による得点の補正の加点の対象となります。

4-1: 収支について

(税抜/円)

項目	令和3年度 目標値	令和3年度 実績	令和2年度 実績	対目標値	対前年比
収入	134,973,000	127,191,757	112,877,752	▲ 7,781,243	14,314,005
支出	123,281,000	129,305,814	132,367,979	6,024,814	▲ 3,062,165
指定管理料	17,416,000	17,416,000	19,785,000	0	▲ 2,369,000
収支	▲ 5,724,000	▲ 19,530,057	▲ 39,275,227	▲ 13,806,057	19,745,170

4-2: 収支に対する意見及び今後の方向性

【収支に対する意見】

収入について、利用者は増となっているが新型コロナウイルス感染の影響により大規模な宴会のキャンセルや予約数が減となったことから、減額となっている。支出については施設利用者の減少に伴い部屋利用の効率化を図り光熱費の削減に努めているが、施設の老朽化による修繕等が発生するため、経営収支が悪化している要因である。

【今後の方向性】

施設の老朽化による修繕等も多々発生するため、その他の経費について必要最小限の費用で対応できるよう指導を図る。また、施設規模に合った人件費の検討と施設利用の効率化を図りながら経営の健全化について見直しが必要である。設備機器の故障については修繕費が高額のため市と協議を図りながら、施設の維持管理に努める。

5-1: 申請書に書かれている提案や計画が行われているか(各項目2点の計24点)

- ① 提案がない、実施された提案は8割未満だった。(0点)
- ② 全ての提案は実施されなかったが、8割以上は実施された。(1点)
- ③ 提案は全て実施された。(2点)

No.	項目	実績	得点
1	施設の設置目的及び市が示した管理方針との整合性	③	2
2	平等利用を図るための具体的手法及び期待される効果	③	2
3	サービス向上を図るための具体的手法及び期待される効果	③	2
4	利用者増を図るための具体的手法及び期待される効果	③	2
5	施設の維持管理の内容、適格性、効率性及び実現の可能性	②	1
6	収支計画の内容、適格性及び実現の可能性	②	1
7	安定的な運営が可能となる人的能力及び経理的基盤について	③	2
8	地域からの雇用に対する考え方	③	2
9	情報公開・個人情報保護に対する考え方	③	2
10	緊急時の対応について	③	2
11	自主管理評価について	③	2
12	その他	③	2
		合計	22

6-1: 利用者の声を施設の管理運営に反映させているか(3点)

- アンケート等を行わず、利用者の声を管理運営に反映していない。(0点)
  - アンケート等を行い情報収集に努め、利用者の声を管理運営に反映させた。(3点)
- ※アンケート以外に利用者の声を集めている場合はその方法を記入ください。  
( )

得点
3

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

- ※公園等のアンケートを行うことができない施設。
- 評価に適さない。

6-2: アンケート等の利用者の声の回収率について(5点)

★回収していない、又はできなかった場合は次の項目をチェック。

アンケート等、利用者の声の収集を行っていない、または回収できなかった。(0点)

得点
2

★アンケートを回収しており、**目標値が300件の場合(利用者が3万人を超える)**は、次の項目をチェック。

実績に基づく加点

基準	90件未満	90件以上150件未満	150件以上240件未満	240件以上300件未満	300件以上
点数	1	2	3	4	5

★アンケートを回収しており、**目標値が1%の場合(利用者が3万人未満)**は、次の項目をチェック。

実績に基づく加点

基準	0.3%未満	0.3%以上0.5%未満	0.5%以上0.8%未満	0.8%以上1%未満	1%以上
点数	1	2	3	4	5

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※公園等のアンケートを行うことができない施設。

評価に適さない。

- ・利用者数が3万未満の施設は、アンケート等の回収の目標件数は利用者数の1%とします。
- ・利用者数が3万以上の施設は、アンケート等の回収の目標件数は300件とします。
- ※アンケート以外の利用者の声については、**顛末が記録されているものを評価対象とする。**

6-3 アンケート等の集計結果

<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>件数</th> <th>基礎点</th> <th>評点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>非常に良い</td> <td>29</td> <td>10</td> <td>290</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>18</td> <td>8</td> <td>144</td> </tr> <tr> <td>概ね良い</td> <td>11</td> <td>6</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>21</td> <td>4</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>悪い</td> <td>34</td> <td>2</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>非常に悪い</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>117</td> <td></td> <td>652</td> </tr> </tbody> </table>	評価	件数	基礎点	評点	非常に良い	29	10	290	良い	18	8	144	概ね良い	11	6	66	どちらともいえない	21	4	84	悪い	34	2	68	非常に悪い	4	0	0	合計	117		652	<p>6-4利用者満足度</p> <p>評点合計÷件数</p> <p>※小数点以下は四捨五入</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">6</p>	<p>※利用者数 87,027 人</p> <table border="1"> <tr> <td>回収目標値</td> <td>300件以上</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>アンケート回収率</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </table>	回収目標値	300件以上	アンケート回収率	-
評価	件数	基礎点	評点																																			
非常に良い	29	10	290																																			
良い	18	8	144																																			
概ね良い	11	6	66																																			
どちらともいえない	21	4	84																																			
悪い	34	2	68																																			
非常に悪い	4	0	0																																			
合計	117		652																																			
回収目標値	300件以上																																					
アンケート回収率	-																																					

6-4: 利用者満足度について(10点)

集計結果に基づく満足度(0~10点)

得点
対象外

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※アンケート等を行っていない、アンケート等の回収状況が必要数の半数に満たない。

評価に適さない。

6-5: アンケートや聞き取り等で、“利用者から提案された課題”への対応について(4点)

※通常業務であり対応して当然の課題については「評価対象外」を選択すること。

(1) 課題対応に向けた取組の状況

取り組むことができなかった。(0点)

取り組みを行った。(1点)

(2) 取組の結果

効果がなかった。(0点)

一定の効果が得られた。(目標未達成かつ効果あり)(1点)

期待どおりの効果が得られた。(目標達成)(2点)

期待以上の効果が得られた。(目標達成+それ以上の効果あり)(3点)

得点
2

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※評価対象とする課題がなかった。(通常業務の範囲内の課題しかない場合もここを選択)

評価に適さない。

**6-6:アンケート等で”利用者から提案された課題”とその対応について**

※6-5の問いで「評価対象外」にチェックした場合は記入不要。

**【課題】**

サウナ板の修繕、浴室内のシャワー温度調節を使える様にしてほしい。スチームサウナを使えるようにしてほしい。

**【改善結果】**

サウナ板は修繕済み。シャワー及びスチームサウナの改修については市と協議を図り、今後の対応とする。特にスチームサウナの使用についてはアンケートでの要望が多くなっている。

**7-1:中間報告で”市側が提案した課題”への対応について(4点)**

※通常業務であり対応して当然の課題については「評価対象外」を選択すること。

**(1)課題対応に向けた取組の状況**

- 取り組むことができなかった(0点)
- 取り組みを行った。(1点)

**(2)取組の結果**

- 効果がなかった。(0点)
- 一定の効果が得られた。(目標未達成かつ効果あり)(1点)
- 期待どおりの効果が得られた。(目標達成)(2点)
- 期待以上の効果が得られた。(目標達成+それ以上の効果あり)(3点)

得点
3

**★評価対象外とする場合は次の項目をチェック**

※評価対象とする課題がなかった。(通常業務の範囲内の課題しかない場合もここを選択)

- 評価に適さない。

**7-2:中間報告で挙げられている課題とその改善について**

※7-1の問いで、「課題がなかった」「中間報告対象外施設」にチェックした場合は記載不要。

※指定管理者の責任の部分のみ記載ください。(市で対応する部分は記載不要)

**【課題】**

指定管理者が実施する日常清掃が市の想定以上の対応(頻度・清掃の内容)であり、利用者の評価も高いことからこの水準を維持する。また、お客様からの要望に応える対応(例えば、入浴料とお弁当がセットで1,000円を販売。毎月26日は風呂の日でポイント2倍、27日は綱(つな)の日としてワンコインランチの実施。)については、利用者の増に繋がっていることから、今後も工夫しながら継続する。

**【改善結果】**

日常清掃について、市の想定以上の対応(頻度・清掃の内容)を継続しており利用者から高い評価を得ている。また、お客さまの要望についても様々な対応と営業努力で工夫しながら利用者の増加を図り、目標値の達成に努めている。

**8-1:市や利用者から指摘された管理上の課題(管理業務の範囲内)への対応について(5点)**

- 課題が無かった。(5点)
- 適切に課題を全て解決した。(4点)
- 課題を全て解決したが対応が遅かった。(3点)
- 課題の一部を解決できなかった。(2点)
- 取り組みは行ったが課題が全く解決できなかった。(1点)
- 課題解決に向けた取り組みを行わなかった。(0点)

得点
5

**8-2:市や利用者から指摘された課題とその改善について**

※7-7の問いで、「課題がなかった」にチェックした場合は記載不要。

※指定管理者の責任の部分のみ記載ください。(市で対応する部分は記載不要)

**【課題】**

**【改善結果】**

**9:協定書に定められている提出書類(事業報告書等)について(5点)**

- 定められた期日まで提出されなかった。(0点)
- 定められた期日まで提出されたが、書類等に不備、不足があった。(3点)
- 遅延なく全ての必要書類が提出され、書類等に不備、不足は無かった。(5点)

得点
5

**10: 区分経理について(5点)**

- 協定書に区分経理の記載があるが、区分経理が行われていない。(0点)  
 区分経理を行っている。(5点)

**★評価対象外とする場合は次の項目をチェック**

- ※協定書に区分経理の記載が無いため、区分経理を行っていない。(3点)  
 評価に適さない。

得点
5

**11: 評価年度に実施した効果的な取り組み(自主事業以外)とその効果について(5点)**

※箇条書きで記入願います。「なし」の場合は、「なし」と記入ください。

**【取組】**

従業員の能力を活かし自主による施設点検及び管理の実施。(委託費等の削減)施設内の部屋利用についての効率化。

**【効果】**

維持管理費用及び水光熱費等の削減。

得点
5

**12: 自主事業とその効果について(5点)**

※箇条書きで記入願います。「なし」の場合は、「なし」と記入ください。

**【自主事業】**

インターネットやSNS等を利用した宣伝広告の実施。平日限定ランチや綱の日ランチ、担々麺イベント、玄関でのタコ焼きや東北楽天イーグルスを応援する会に入り勝った翌日は生ビールを半額にする等を実施。

**【効果】**

温泉・居酒屋利用者、宿泊者の増。

得点
3

**★評価対象外とする場合は次の項目をチェック**

- ※市側が指定管理者の自主事業を制限する場合(3点)  
 評価に適さない。

**13: 今年度の指定管理者への意見等**

※箇条書きで記入願います。

**【指定管理者への指導方針】**

- ・施設規模に合った人件費の検討と施設利用の効率化による経営の健全化。
- ・利用者サービスの向上を図り、安全・安心で満足していただける温泉施設。

**【指定管理者に対する意見等】**

- ・宣伝活動の強化と継続した自主事業イベント等の開催。
- ・自主による施設点検及び管理(コロナ対策を含む)の徹底。

--



14: 特殊事情による得点の補正(+5点~-5点)

--

補正

◎総得点とランク

得点(調整前)			※配点に応じた調整	総得点(調整後)
【配点】満点=90点				100点
(1)~(13)	(14)	総得点	10点	【e】(c+d)
【a】	【b】	【c】(a+b)		
69	0	69	8	77

ランク
B

評価の理由

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数、利用料金収入について昨年度実績を上回っている。</li> <li>・利用者サービスの向上を図る自主事業を企画実施している。</li> <li>・自主による効率的な施設管理に努め、経費節減を図っている。</li> <li>・市からの依頼等につて、遅延することなく対応している。</li> </ul>
---

総得点	ランク	評 価
85点以上	A	優れていると認められる。
60点以上85点未満	B	適正であると認められる。
40点以上60点未満	C	努力が必要であると認められる。
40点未満	D	かなりの努力が必要である。