

施設NO.	37
-------	----

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	協和温泉 四季の湯
指定管理者(団体名称)	株式会社協和振興開発公社
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	温泉施設対策室
支所所管課(公民館)	協和支所 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)
36,000	36,492	31,081	492 (101.4%)	5,411 (117.4%)

※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。

県の観光支援施策による宿泊者数の増、宴会等再開による増、冬期間の日帰り入浴者数(スキー場利用者)の増による。

【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。

今後も、感染症予防対策を徹底したうえで、SNS等を活用した周知を行い集客に努める。

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	4,600,000	4,600,000	2,591,819	-	-
利用料金収入	19,710,000	15,890,044	13,153,828	-3,819,956 (80.6%)	2,736,216 (120.8%)
その他収入	33,828,969	24,807,393	22,841,690	-9,021,576 (73.3%)	1,965,703 (108.6%)
補填金等 (評価対象外)	0	9,399,031	14,809,103	9,399,031	-5,410,072
合計	58,138,969	54,696,468	53,396,440	-3,442,501	1,300,028

※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
2

★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
1

★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。

県の観光支援策により宿泊部門で大きく伸びているが、源泉ポンプ配管工事に伴う休業の影響もあり、目標達成ができなかった。

【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。

感染症予防対策を徹底したうえで、SNS等を活用して集客に努め、売上げを伸ばす。

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	68,994,000	64,334,257	58,569,328	▲ 4,659,743 (93.2%)	5,764,929 (109.8%)

※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	58,138,969	54,696,468	53,396,440	▲ 3,442,501	1,300,028
支出	68,994,000	64,334,257	58,569,328	▲ 4,659,743	5,764,929
指定管理料	4,600,000	4,600,000	2,591,819	0	2,008,181
収支	▲ 15,455,031	▲ 14,237,789	▲ 7,764,707	1,217,242	▲ 6,473,082

4-2: 収支に対する意見及び今後の方向性

<p>【収支に対する意見】 前年に比べ、利用者数増に伴い売り上げも回復してきているが、宿泊・宴会増に伴う仕入の増や電気料・燃料費等の高騰による支出が増えている。依然として収支状況は良くはないが、前年度より赤字幅は抑えられている。</p> <p>【今後の方向性】 引き続き経費の圧縮を行い、SNS等を活用した集客を図り、赤字幅の削減に努める。</p>
--

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	③	2
6	収支計画の内容、適格性及び実現の可能性	③	2
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	②	1
12	その他	①	0
		合計	21

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
1

★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

評価	件数	基礎点	評点	6-4利用者満足度	※利用者数 36,492 人
非常に良い		10	0	評点合計÷件数	回収目標値
良い	18	8	144		300件以上
概ね良い	20	6	120	※小数点以下は四捨五入	アンケート回収率
どちらともいえない	5	4	20	7	-
悪い		2	0		
非常に悪い		0	0		
合計	43		284		

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
対象外

★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】

【改善結果】

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

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。

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】

- ・アンケート回収率の向上

【改善結果】

日帰り入浴の多くは地域住民やリピーターのため、アンケートを書くことは少ないが、会話から得た情報を基によりよい施設運営に反映させるよう努めている。

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】

県の観光支援策(県民割等)を活用した集客。

【効果】

宿泊者数が前年比5割増となっている。

得点

2

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】

日帰り入浴プランの企画・実施。

【効果】

常連客やリピーターを確保し、そこから口コミ等による利用者数の増加を図ったが、思うほど新規利用者の数は伸びなかった。

得点

1

★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】

- ・SNS等を活用した集客
- ・官民様々な企画を活用した利用者数及び売上げの増を目指す

【指定管理者に対する意見等】

依然として収支状況が良くないことから、改善されるよう努めること。

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 14点	総得点(調整後)
(1)~(13)	(14)	総得点		100点
【a】	【b】	【c】(a+b)	【d】	【e】(c+d)
58	0	58	9	67

ランク
B

評価の理由

コロナ禍において、感染予防対策を徹底したうえでSNSや県の観光支援策を活用したことにより、前年度より利用者数を伸ばしたことは評価できる。

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。