

事業評価書

様式19

| | | | |
|-------|--|-------|-------------------------------------|
| 施設名称 | 小林温泉 | 指定期間 | 平成28年4月1日～令和3年3月31日 |
| 所在地 | 酒田市 小林字杉沢117-1 | 評価期間 | 平成31年4月1日～令和2年3月31日 |
| 指定管理者 | 小林温泉管理組合 組合長 荒木勇子 電話番号 0234 - 54 - 2130 | 施設所管課 | 地域創生部交流観光課 電話番号 0234 - 26 - 5759 |

| 施設利用状況 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度(計画) | 指定管理期間合計 |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 施設開館数(日) | 261 | 260 | 248 | 258 | 260 | 1,287 |
| 利用者数(人) | 4,229 | 3,332 | 2,943 | 2,555 | 3,000 | 16,059 |
| 指定管理業務の収支(円) | | | | | | |
| 利用料金収入 | 3,146,950 | 2,198,300 | 2,074,400 | 1,774,600 | 2,235,000 | 11,429,250 |
| その他収入 | 354,871 | 37,323 | 553,596 | 23,420 | 1,500 | 970,710 |
| 指定管理料 | 2,295,000 | 2,295,000 | 2,295,000 | 2,316,250 | 2,337,500 | 11,538,750 |
| 支出 | 5,792,941 | 4,530,623 | 4,922,996 | 4,114,270 | 4,574,000 | 23,934,830 |
| (うち人件費) | 2,254,324 | 1,763,742 | 1,631,945 | 1,219,417 | 1,181,000 | 8,050,428 |
| (うち修繕料) | 144,237 | 43,600 | 72,360 | 135,310 | 200,000 | 595,507 |
| 差引 | 3,880 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,880 |

| 評価項目 | 評価基準 | 自己評価 | 所管課評価 |
|--|---|----------|----------|
| 1 履行状況の評価 | | | |
| 1 業務執行に関する事項 | | | |
| (1) 業務執行体制 | 業務執行体制(指揮命令系統、各業務の責任者等)が明確になっているか | ○ | ○ |
| (2) 人員の配置 | 施設の管理運営に要する人員を効率的に配置しているか | ○ | △ |
| (3) 有資格者の確保 | 指定管理業務を遂行する上で必要な有資格者を確保しているか | △ | △ |
| (4) 職員研修の実施 | 職員の指導・研修が適切に行われているか | △ | △ |
| (5) 労働環境・条件 | 適切な労働環境や条件が確保され、労働関係法令が遵守されているか | ○ | △ |
| 2 業務手続きに関する事項 | | | |
| (1) 再委託の禁止 | 市の承認なしに業務を第三者に委託、請け負わせていないか | ○ | ○ |
| (2) 再委託の管理 | 再委託先から報告書を提出させ、再委託業務を適切に管理しているか | ○ | ○ |
| (3) 取扱説明書の整備保管 | 設備・機器等の取扱説明書が整備・保管されているか | ○ | ○ |
| (4) 管理記録等の整備保管 | 業務日誌や点検記録、修繕・故障履歴等が整備・保管されているか | ○ | ○ |
| (5) 報告書等の提出 | 業務報告書、事業報告書、事業計画書等が適切に提出されているか | ○ | ○ |
| 3 施設の維持管理に関する事項 | | | |
| (1) 点検・保守 | 施設・設備の点検・保守は確実に行われているか | ○ | ○ |
| (2) 清掃・環境保全 | 清掃・環境保全(植栽、廃棄物処理、害虫駆除等)が適切に行われているか | ○ | ○ |
| (3) 保安・警備 | マスターキー等の鍵の管理は適切に行われているか | ○ | ○ |
| (4) 備品等管理 | 市で準備した備品等に不足がなく、適切に管理されているか | ○ | ○ |
| (5) 施設・設備修繕 | リスク分担に基づく、修繕は適切に行われているか | ○ | ○ |
| 4 法令遵守・安全対策に関する事項 | | | |
| (1) 法令の遵守 | 法令等で定められた書類を遅滞なく提出されているか | ○ | ○ |
| (2) 個人情報の取扱い | 個人情報の漏洩、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のため必要な措置を講じているか | ○ | ○ |
| (3) 安全対策の確保 | 事故防止や避難訓練などの対策が適切に確保されているか | ○ | ○ |
| (4) 緊急時の対応 | 緊急時の連絡網や対応マニュアル等が整備されているか | ○ | △ |
| (5) 指定管理者の資格 | 指定管理者の応募資格に抵触する事項はないか | ○ | ○ |
| 総括評価 (うち評価対象項目数 20本) | | B | B |
| ≪指定管理者の自己評価≫ | | | |
| <p>規模の小さい施設の為、管理者1名、パート1名(2時間)、その他必要に応じて人夫を雇うも、極少の人数である。現状の体制が良いと思う。</p> | | | |
| ≪施設所管課の評価≫ | | | |
| <p>1-1(2) 清掃のパートを雇っているものの、その他の業務は管理人1人で対応している状況のため所管課では△と評価した。 1-1(5) ここ5年で入込数が40%ほど落ち込んでいるため、管理人が適切な給料をもらっていない状況のため所管課では△と評価した。 施設の管理については、大きな問題はなく実施されているが、少人数で運営しており、組合長が事務の全てをやっているが、負担が大きい。 1-4(4) 体制は決まっているが、マニュアル等の整備が不十分であるため所管課では△と評価した。</p> | | | |

| 評価項目 | 評価基準 | 自己評価 | 所管課評価 |
|---|-------------------------------------|------------------------------|----------|
| 2 サービスの質の評価 | | | |
| 1 施設の運営に関する事項 | | | |
| (1) 開館日等の遵守 | 開館日・開館時間は守られているか（臨時開館等の手続きは適正か） | ○ | △ |
| (2) 使用許可の手続き | 施設の使用許可は条例等に従い適切に行われているか | ○ | ○ |
| (3) 接遇対応の状況 | 利用者への接遇対応は適切に行われているか | ○ | △ |
| (4) 情報発信 | 利用促進を図るため積極的な情報発信が行われているか | ○ | △ |
| (5) 苦情等対応 | 苦情や要望、トラブル等に適切かつ迅速に対応しているか | ○ | ○ |
| 2 施設の利用に関する事項 | | | |
| (1) 施設の平等利用 | 一部の利用者への不当な利用制限や優遇措置は見受けられないか | ○ | ○ |
| (2) 利用料金の徴収 | 利用料金の徴収は適正に執行されているか | ○ | ○ |
| (3) 利用料金の減免 | 利用料金の減免手続きは適正に行われているか | ○ | ○ |
| (4) 事業の実施状況 | 事業計画書にある事業が計画どおり実施されているか | ○ | ○ |
| (5) 利用状況 | 利用者数が前年度の実績（又は当初の目標）を上回った（又は達成した）か | × | × |
| 3 業務水準等に関する事項 | | | |
| (1) 要求水準の状況 | 指定管理業務の要求水準は達成できているか | △ | △ |
| (2) 経費節減の取組 | 管理に係る経費を節減するための取り組みはされているか | ○ | ○ |
| (3) 地元貢献 | 地元貢献に資する取組み（地元雇用・地産地消）が行われているか | ○ | ○ |
| (4) 環境対策 | 環境に配慮した物品購入、省エネ、リサイクル推進等の対応が行われているか | ○ | ○ |
| (5) 自主事業の状況 | 自主事業の質は妥当であり、利用者ニーズを捉えたものであるか | ○ | ○ |
| 総括評価 (うち評価対象項目数 15 本) | | C | C |
| ＜指定管理者の自己評価＞ 施設利用者の要望等に対しては、できる事柄、無理な事案については、柔軟かく、丁寧に接する努力をしている。 | | | |
| ＜施設所管課の評価＞ 2-1(1) 条例上、毎週火曜休館となっているが、経営の安定化を図る目的からお客様が来ない水曜も毎週休館としている。毎週2日休館が常態化しているため所管課では△と評価した。 2-1(3) 令和元年度に交流観光課に対応についての苦情があったため所管課では△と評価した。 2-1(4) 市ホームページ、広報での情報発信のみである。市外県外への情報発信が弱いため所管課では△と評価した。 | | | |
| 3 サービスの安定性の評価 | | | |
| 1 指定管理業務の収支 | 指定管理業務の収支は良好であるか | ○ | × |
| 2 区分経理の実施 | 指定管理業務と他の業務の経理区分が整理されているか | ○ | ○ |
| 3 経理処理 | 適正な経理処理が行われており、支払遅延の発生等はないか | ○ | × |
| 4 現金等の取扱い | 現金や金券の取扱い、通帳の管理は適切に行われているか | ○ | ○ |
| 5 団体の経営状況 | 団体の経営状況は良好であるか | × | × |
| 総括評価 (うち評価対象項目数 5 本) | | C | C |
| ＜指定管理者の自己評価＞ 市の担当者によく相談し、失敗のないように充分注意し、今後もサービスに心掛ける。 | | | |
| ＜施設所管課の評価＞ 3-1, 3 入込数の減少、収益の減少に伴い、浄化槽委託料や光熱水費の支払いに遅れが見られるため所管課では×と評価した。組合長への負担も大きく、ここ数年は赤字が続いており経営状況が良いとは言えない。 | | | |
| 総合評価（各総括評価に基づく評価） | | | C |
| ＜施設所管課による総合評価＞ 地元利用者の割合が大きかったが、その利用者が減少していることや、宿泊者数が大幅に減っていることが収入減少の原因である。収入が少ないため、組合長への負担が大きく、自分の給料を減らして支払いをしている。今後、利用者を増やし収入増に繋げるためには、情報発信が不可欠である。市としても協力し収入増に繋げる。 | | 評価実施日 令和 2 年 5 月 29 日 | |
| 指定管理者選定委員会評価 | | | C |
| 組合長が中心となって施設運営をさせていただいているものの、業務の負荷が集中してしまっており、仕様書等で定められた業務の水準に達していない。 | | 評価実施日 令和 2 年 7 月 10 日 | |