

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 元 年度

施設所管課： 厳木市民センター産業・教育 課

1 施設の概要

施設名	唐津市厳木温泉佐用姫の湯	所在地	佐賀県唐津市厳木町牧瀬34-2
設置目的	本施設は、温泉を利用し地域住民の健康及び福祉の増進を図り、憩いと交流の場として親しまれ、かつ、観光及び産業の振興に寄与し、地域の活性化を図ること。		
休館日	毎週火曜日	開館時間	・会議室等 午前9時30分から午後9時まで ・浴場 午前10時から午後9時まで

2 施設の利用状況

説明	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	利用状況の傾向と増減の要因
利用者	46,822人	48,840人	46,190人	48,197人	近隣の温泉施設の状況変化により、利用者数が若干回復した

3 指定管理者の概要

指定管理者	名称	株式会社 創裕		
	所在地	香川県高松市朝日新町17-15		
	代表者	川北 祐一郎		
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日			
指定管理者の業務内容	・佐用姫の湯の利用許可に関する業務 ・佐用姫の湯の施設及び設備の維持管理に関する業務			
事業の実施状況	温泉施設の管理運営 ・舞踊歌謡ショーの開催 ・リラクゼーション及び整体（テナント）の強化 ・岩盤浴の実施 ・コミック本コーナー新設 ・幼児コーナー新設			
職員の配置状況	常勤 正規職員、フルタイム等	非常勤 嘱託・臨時職員、パート等	常勤の内訳	
	2人	9人	店長1名、店長補佐1名 店舗運営・施設管理・自社修繕・シフト管理・社員指導・会計事務・クレーム対応	

4 収支状況

単位：円

	令和元年度 決算額	平成30年度 決算額	増減額
収入 (a)+(b)+(c)+(d)	58,123,391	57,101,856	1,021,535
指定管理料 (a)	20,665,000	19,332,000	1,333,000
利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ	17,625,940	16,514,220	1,111,720
事業収入 (c)	19,639,884	21,135,641	-1,495,757
ベンダー売上	590,532	609,264	-18,732
飲食売上	12,699,373	13,325,148	-625,775
その他売上	6,349,979	7,201,229	-851,250
—			
その他収入 (d)	192,567	119,995	72,572
支出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)	63,755,594	62,759,020	996,574
人件費 (e)	20,495,638	18,757,817	1,737,821
施設管理費 (f)	30,906,026	29,954,723	951,303
光熱水費	16,722,112	16,382,629	339,483
修繕費	53,000	263,520	-210,520
広告宣伝費	112,568	227,446	-114,878
保守管理費	2,103,610	2,950,677	-847,067
保険料	261,546	262,680	-1,134
事務費	2,672,306	3,722,754	-1,050,448
その他	8,980,884	6,145,017	2,835,867
事業費 (g)	12,353,930	14,046,480	-1,692,550
うち自主事業に伴う 経費	11,408,269	13,194,005	-1,785,736
施設使用料 (h)			
その他支出 (i)			
収支	-5,632,203	-5,657,164	24,961
利益配分額			

5 項目別評価

評価項目		自己評価	市の評価
1 業務の履行状況			
(1) 運営業務（全般）			
①運営管理	条例、協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守しているか。	適	適
	使用料または利用料金の徴収、減免手続き等を適切に行っているか。	適	適
	施設の利用者数、稼働率を適切に管理しているか。	適	適
②人員体制	施設の管理運営に必要な資格、経験等を有する人員が過不足なく配置されているか。	適	適
	従業員の労働条件は適正であるか。	適	適
	従業員の資質向上のための指導、研修等を適切に実施しているか。	A	B
③管理記録	業務日誌等を適切に記録し、保管しているか。	適	適
④連絡調整	協定書等に定めた各種報告書を、期限内に市に提出しているか。	適	適
	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	適	適
⑤危機管理	基本協定に定めるリスク分担に従い、適切な対応を行っているか。	適	適
	緊急時に直ちに措置を講じ、市に報告を行ったか。	適	適
	緊急時の連絡体制、マニュアルを整備し、定期的に研修、訓練等を行っているか。	A	B
⑥個人情報保護	個人情報保護に関する法令等を遵守しているか。	適	適
	施設利用者等の個人情報の漏洩、滅失等の事故防止策を講じているか。	適	適
(2) 維持管理業務			
①維持管理	省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか。	不適	適
	施設や設備、備品等の保守管理（点検や修繕等）を適切に行っているか。	C	C
	清掃、警備、衛生管理その他施設管理に必要な業務を適切に行っているか。	A	B
②再委託	再委託にあたり、事前に契約方法及び契約事項を市に報告しているか。	適	適
	再委託先からの業務報告を受けるなど、履行状況を適切に管理しているか。	適	適

2 サービスの質			
(1) 運營業務（利用者対応、情報発信等）			
①利用者対応	施設利用者に対して、設備、備品等を適切に提供しているか。	適	適
	施設の利用許可、案内等を迅速かつ適切に対応しているか。	適	適
	施設利用者への言葉使い、態度、服装等、接遇が適切であるか。	適	適
②苦情等対応	要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告しているか。	適	適
	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。	A	B
③利用者アンケート	適切な利用者アンケート調査を実施し、その結果が良好であるか。	A	B
	利用者アンケートの結果に基づき、適切な改善策を講じているか。	A	B
④施設の利用状況	施設の利用者数、稼働率等に関する目標を達成しているか。	A	B
⑤情報発信	利用者の利便性向上のため、ホームページ等の更新、管理を適切に行っているか。	適	適
	各種媒体を利用し、事業、イベントの開催案内等の広報を適切に行っているか。	A	B
(2) 事業実施状況			
①事業実施状況	事業計画に定めた事業を適切に実施しているか。	適	適
	施設の設置目的に沿った自主事業を実施し、市民サービスの向上が図られたか。	A	A
(3) 地域貢献			
①地域貢献	地元雇用を積極的に行っているか。	適	適
	地域の意向に沿った運営や、地域活動への参加・協力を行っているか。	A	B
	地元事業者からの物品調達など、地元を活用した運営がなされているか。	A	B
3 継続性・安定性			
(1) 運營業務（経理事務、予算執行等）			
①経理事務	専用口座、帳簿等を備え、指定管理業務に係る経理区分が明確に整理されているか。	適	適
②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。	適	適
③取引状況	取引先等の関係業者との関係は良好であるか。	適	適
(2) 収支状況			
①経費縮減	施設の管理運営に係る経費が縮減されているか。（経費削減に努めているか。）	A	B
②収入増加	収入増加のための取り組みがなされているか。	A	B
③収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当であるか。（目標を達成しているか。）	C	C

※ 上記の評価項目、評価の視点は標準的なものであり、施設の特性に応じて調整（追加、削除）を行うこととする。

6 総括評価及び総合評価

総括評価	1 業務の履行状況	B	指定管理者の管理運営に対する評価・コメント
	2 サービスの質	B	
	3 継続性・安定性	B	近隣の温泉施設の状況変化による利用者の増加はあったものの、大幅な増加にはつながっていない。 利用者を取り込むため、岩盤浴の割引サービスデーの設定や子供無料日の設定など引き続き行っている。
総合評価		B	新型コロナウイルスによる休業などの影響により、飲食等の売り上げが減少している。