

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 5 年度

施設所管課： 巖木市民センター産業・教育 課

1 施設の概要

| | | | |
|------|---|------|--|
| 施設名 | 巖木温泉佐用姫の湯 | 所在地 | 唐津市巖木町牧瀬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 | 1月1日及び12月31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 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 利用状況の傾向と増減の要因 |
|-----|----------|----------|----------|----------|----------------------|
| 利用者 | 41,356 人 | 51,698 人 | 67,541 人 | 71,854 人 | 他の温浴施設と比較して入館（湯）料が低額 |
| | | | | | |
| | | | | | |

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番15号 | | |
| | 代表者 | 代表取締役 川北祐一郎 | | |
| 指定期間 | 令和4年4月1日～令和7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 | 温浴施設の管理運営 ・子供向け無料製作コーナー設置 ・岩盤浴の実施 ・コミック本コーナー設置 ・幼児コーナー設置 ・食事処の季節メニュー実施 | | | |
| 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 | 10 人 | 支配人 1名 主任 1名 | |

4 指定業務の収支状況 ※仕様書や協定書に記載された業務

単位：円

| | 令和5年度 決算額 | 令和4年度 決算額 | 増減額 |
|-----------------------|--------------|--------------|------------|
| 収入 | 56,287,004 | 59,292,813 | -3,005,809 |
| 指定管理料 | 24,442,000 | 24,442,000 | |
| 利用料金収入 ※利用料金制の場合のみ | 31,646,840 | 29,135,460 | 2,511,380 |
| その他収入 | 198,164 | 5,715,353 | -5,517,189 |
| 支出 | 67,985,573 | 64,025,518 | 3,960,055 |
| 人件費 | 28,620,765 | 23,453,515 | 5,167,250 |
| 施設管理費 | 37,428,466 | 38,547,994 | -1,119,528 |
| 光熱水費 | 21,734,983 | 22,069,422 | -334,439 |
| 修繕費 | 508,420 | 455,495 | 52,925 |
| 広告宣伝費 | 458,509 | 236,069 | 222,440 |
| 委託料（再委託） | 2,378,021 | 2,247,802 | 130,219 |
| 保険料 | 274,300 | 275,160 | -860 |
| 事務費 | 12,074,233 | 13,264,046 | -1,189,813 |
| 施設使用料 | 0 | 0 | |
| その他支出 | 1,936,342 | 2,024,009 | -87,667 |
| 収支 | -11,698,569 | -4,732,705 | -6,965,864 |
| 利益配分額 | - | - | |

5 自主事業の収支状況 ※行政サービス向上のため、自主的に行う事業

単位：円

| | 令和5年度 決算額 | 令和4年度 決算額 | 増減額 |
|---------|--------------|--------------|------------|
| 収入 | 26,756,533 | 22,207,900 | 4,548,633 |
| 自動販売機売上 | 800,323 | 689,792 | 110,531 |
| 飲食売上 | 17,481,956 | 12,351,214 | 5,130,742 |
| 売店他売上 | 4,865,954 | 3,704,439 | 1,161,515 |
| ボディケア売上 | 3,608,300 | 3,383,900 | 224,400 |
| その他の収入 | 0 | 2,078,555 | -2,078,555 |
| 支出 | 13,822,863 | 10,138,082 | 3,684,781 |
| 自販機仕入 | 185,163 | 190,013 | -4,850 |
| 飲食仕入 | 8,612,979 | 5,633,351 | 2,979,628 |
| 売店他仕入 | 5,024,721 | 4,314,718 | 710,003 |
| | | | |
| 収支 | 12,933,670 | 12,069,818 | 863,852 |

6 項目別評価

| 評価項目 | | 評価の根拠 (確認資料等) | 自己評価 | 市の評価 |
|----------------------|--|------------------|------|------|
| | | | | |
| 1 業務の履行状況 | | | | |
| (1) 運營業務 (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。 | 業務日誌 | 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。 | 業務日誌 | 適 | 適 |
| | 施設の利用者数、稼働率を適切に管理しているか。 | 業務日誌、事業報告書 | 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。 | 業務日誌、事業報告書 | 適 | 適 |
| | 従業員の労働条件は適正であるか。 | 業務日誌、事業報告書 | 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。 | 業務日誌、事業報告書 | 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。 | 業務日誌、事業報告書 | 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。 | 業務報告書、実地調査 | 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。 | 業務日誌、事業報告書 | 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。 | 業務日誌、事業報告書 | 適 | 適 |
| | 緊急時に直ちに措置を講じ、市に報告を行ったか。 | 業務日誌 | 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。 | 業務日誌、実地調査 | 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。 | 実地調査 | 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。 | 実地調査 | 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。 | 実地調査 | 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。 | 実地調査 | A | B |
| | 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。 | 実地調査 | 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。 | 実地調査 | 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。 | 実地調査 | 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。 | 業務日誌 | 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。 | 業務日誌 | 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。 | 業務日誌 | 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。 | 業務日誌 | 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。 | 業務日誌 | 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。 | 業務日誌、事業報告書 | 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。 | 業務日誌、事業報告書 | 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。 | 業務日誌、事業報告書 | 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。 | ホームページ | 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。 | HP, イスタ、ポスター等 | 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。 | 業務日誌、事業計画書 | 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。 | 事業計画書、実地調査 | A | B |
| (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。 | 業務日誌、事業計画書 | 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。 | 業務日誌、事業計画書 | 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。 | 業務日誌、事業計画書 | 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。 | 事業報告書 | 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。 | 事業報告書 | 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。 | 事業報告書、実地調査 | 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。） | 事業報告書、実地調査 | 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。 | 事業報告書、実地調査 | 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。） | 事業報告書 | A | B |

※ 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 | <p>入館者が増えても増収増益につながると限らない。一番の収益は飲食の収益であり、その為の自主事業及び広報等が必要である。</p> <p>利用者比較については、約R3年度の2万人・R4年度の4千人増である。市内外からの利用者増である。要因としては、他施設と比較し利用料低額（岩盤浴含む）と考える。その他、子供無料日の設定・各種イベントなど実施しお客様の目線に沿って運営に努力されている。また、設備の老朽化対応のメンテナンスを自社努力により施す。</p> |
| 総合評価 | | B | |