

# 指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 6 年度

施設所管課： 観光 課

## 1 施設の概要

施設名	唐津市鳴神温泉なのゆ	所在地	唐津市七山滝川1150番地
設置目的	温泉を利用した施設を設置することで観光及び産業の振興に寄与し、かつ、地域住民の健康及び福祉増進のため憩いと交流の場を提供し、地域の活性化を図るもの		
休館日	毎月第一火曜日 1月1日及び12月31日	開館時間	午前10時から午後9時まで

## 2 施設の利用状況

説明	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	利用状況の傾向と増減の要因
入館者数	106,773 人	132,516 人	131,209 人	130,987 人	コロナ過以降、概ね横ばいで推移。 令和6年度については、緊急の設備修繕工事等のため例年に比べ休館日が多かったため、入館者数が微減となった。

## 3 指定管理者の概要

指定管理者	名称	株式会社鳴神温泉		
	所在地	唐津市七山滝川1150番地		
	代表者	代表取締役 鬼塚 晃		
指定期間	令和6年4月1日～令和9年3月31日			
指定管理者の業務内容	(1) 鳴神温泉の利用の許可に関する業務 (2) 鳴神温泉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	1 鳴神温泉の利用の許可に関する業務 ・施設利用料の徴収 2 鳴神温泉の施設及び設備の維持管理に関する業務 ・施設及び付属施設の維持管理及び建物修繕及び施設内の清掃			
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	
	8 人	22 人	料理長1人、調理担当2人、総務経理1人、フロント2人、メンテナンス1人、レジ接客1人	

#### 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6年度 決算額	令和5年度 決算額	増減額
収入	<b>80,519,589</b>	<b>77,428,083</b>	3,091,506
指定管理料	0	0	
利用料金収入 ※利用料金制の場合のみ	79,683,730	76,628,280	3,055,450
その他収入	835,859	799,803	36,056
支出	<b>80,338,616</b>	<b>76,135,159</b>	4,203,457
人件費	30,550,065	29,881,390	668,675
施設管理費	42,593,321	41,188,915	1,404,406
光熱水費	28,566,873	25,932,543	2,634,330
修繕費	303,769	1,730,147	-1,426,378
広告宣伝費	512,337	484,110	28,227
保険料	95,343	78,931	16,412
事務費	11,666,616	11,822,793	-156,177
その他	1,448,383	1,140,391	307,992
施設使用料	3,578,000	2,400,000	1,178,000
その他支出	3,617,230	2,664,854	952,376
収支	<b>180,973</b>	<b>1,292,924</b>	-1,111,951
利益配分額	<b>90,486</b>	<b>646,462</b>	

#### 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6年度 決算額	令和5年度 決算額	増減額
収入	<b>80,862,668</b>	<b>79,137,875</b>	1,724,793
料理売上等	66,575,230	62,999,136	3,576,094
自販機、テナント等	13,314,590	12,653,353	661,237
その他収入	972,848	3,485,386	-2,512,538
支出	<b>78,447,013</b>	<b>75,676,529</b>	2,770,484
人件費	31,542,564	31,917,484	-374,920
光熱水費	6,914,401	6,094,802	819,599
事業費	36,769,167	36,625,444	143,723
その他	3,220,881	1,038,799	2,182,082
収支	<b>2,415,655</b>	<b>3,461,346</b>	-1,045,691

## 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。	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、減免簿に事前協議	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	A
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。	業務日誌、事業報告書	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、事業報告書	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、実施報告	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、事業者との連携	A	A
	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、事業者との連携	A	A
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) 運営業務（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、Google等	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、Google等	A	A
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。	お客様アンケート	B	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。	お客様アンケート	A	A
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、事業計画書	B	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、Instagram、フェイスブック、ラインを活用	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。	ホームページ、Instagram、フェイスブック、ラインを活用	A	A
(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	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。	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	A
	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	A
3 継続性・安定性				
(1) 運営業務（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。	出納簿、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。	出納簿、支出証拠書類、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。	出納簿、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。）	出納簿、事業報告書、実地調査	A	A
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	A
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	A

※ 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	A	<b>指定管理者の管理運営に対する評価・コメント</b>  利用客数については、前年度と同水準で推移しているが、光熱水費、食材等の高騰や最低賃金上昇による人件費の増加など影響を受け、厳しい経営環境であった。しかし、地道な経営改革を推進し、従業員の資質向上や家族風呂など施設の稼働率アップを図り、売上高を伸ばし、自社目標の利益を達成できたことは評価できる。 また、施設の経年劣化による不具合が生じることもあるが、施設のきめ細やかな清掃やメンテナンスにより、来場者への良好なサービスが行われている。
	2 サービスの質	A	
	3 継続性・安定性	A	
<b>総合評価</b>		<b>A</b>	