

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 2 年度

施設所管課： 相知市民センター総務・福祉 課

1 施設の概要

施設名	唐津市おうち天徳の湯	所在地	唐津市相知町相知 2 5 7 9 番地 1
設置目的	地域住民の健康及び福祉の増進を図り、かつ、憩いと交流の場を提供するため、おうち天徳の湯を設置する。		
休館日	年中無休（臨時の休館あり）	開館時間	午前 1 0 時から午後 9 時まで

2 施設の利用状況

説 明	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 元 年度	令和 2 年度	利用状況の傾向と増減の要因
利用者数	104,303 人	105,549 人	91,677 人	50,097 人	水道水営業による影響及び新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館による利用状況減少。

3 指定管理者の概要

指定管理者	名称	コンパスグループ・ジャパン株式会社			
	所在地	東京都中央区築地五丁目 5 番 1 2 号			
	代表者	代表取締役社長 石 田 隆 嗣			
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		(1) 天徳の湯の利用の許可に関する業務 (2) 天徳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		(1) 施設の利用の許可に関する業務 ・利用許可件数 50,097件 ・減免件数 20,049件 (2) 施設及び設備の維持管理に関する業務 ・設備等の保守・点検業務 ・施設、備品等の維持管理及び補修 ・清掃業務 ・警備業務 ほか			
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 人 ・事務員 1 人		

4 収支状況

単位：円

	令和2年度 決算額	令和元年度 決算額	増減額
収 入 (a)+(b)+(c)+(d)	40,934,692	56,144,109	-15,209,417
指定管理料 (a)	20,167,688	17,064,023	3,103,665
利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ	13,618,520	24,883,650	-11,265,130
事業収入 (c)	7,125,974	14,141,696	-7,015,722
入浴用品売上	254,680	414,160	-159,480
売店売上	5,926,987	11,684,881	-5,757,894
自販機・設置機器 手数料	728,857	1,649,645	-920,788
食堂・イベント売 上	215,450	393,010	-177,560
その他収入 (d)	22,510	54,740	-32,230
支 出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)	47,528,265	56,088,750	-8,560,485
人件費 (e)	15,220,091	15,229,162	-9,071
施設管理費 (f)	25,446,538	28,509,295	-3,062,757
光熱水費	17,639,201	19,286,662	-1,647,461
修繕費	65,791	217,340	-151,549
広告宣伝費	49,500	143,770	-94,270
委託料（再委託）	4,226,847	4,093,849	132,998
保険料	28,644	44,566	-15,922
事務費	621,741	555,730	66,011
その他	2,814,814	4,167,378	-1,352,564
事業費 (g)	4,814,901	9,543,088	-4,728,187
うち自主事業に伴う 経費	4,814,901	9,543,088	-4,728,187
施設使用料 (h)			
その他支出 (i)	2,046,735	2,807,205	-760,470
収支	-6,593,573	55,359	-6,648,932
利益配分額			

5 項目別評価

評価項目		自己評価	市の評価
評価の視点			
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。	B	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。	B	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。	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。	B	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。	B	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。	B	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	A
	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。	B	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。	C	C
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。	B	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	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。	A	A
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。）	C	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。	B	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	A	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	C	
総合評価		B	・業務仕様書及び事業計画に基づき適正な管理運営がなされている。 ・イベントの開催、食堂の営業、売店の品数やディスプレイの工夫、商品の種類の充実に努めている。 ・令和元年途中からの水道水営業による影響及び新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館期間による利用者減少傾向の中でも、利用者数を前年度より約45%程度の減に留めているなど営業努力による効果がみられる。 ・引き続き、指定管理者のノウハウを生かした事業実施し、利用者の満足度を上げるための取り組みと、情報発信の充実ににより、今後の利用者のさらなる増加を期待している。