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　：　七山市民センター産業・教育　課

1　施設の概要

施設名	唐津市鳴神温泉ななのゆ	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３０・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	平成　29　年度	平成　30　年度	令和　元　年度	令和　2　年度	利用状況の傾向と増減の要因
入館者数	178,098　人	165,032　人	153,540　人	92,981　人	減少傾向 観光ニーズの変化、レジャーの多様化、自然災害及び感染症による

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　岩村　俊武
指定期間		平成 28 年 4 月 1 日 ～ 令和 3 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
	10　人	18　人	支配人1人・料理長1人・調理担当2人・総務、経理1人・フロント1人・メンテナンス2人、レジ接客2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)			**103,499,505**	**146,770,927**	-43,271,422
	指定管理料 (a)		13,734,392	3,092,233	10,642,159
	利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ		39,536,430	61,359,160	-21,822,730
	事業収入 (c)		41,999,454	81,292,904	-39,293,450
		自主事業収入	36,283,635	70,938,122	-34,654,487
		その他売上	5,715,819	10,354,782	-4,638,963
		―			
		その他			
	その他収入 (d)		8,229,229	1,026,630	7,202,599
支　出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)			**119,582,117**	**153,545,621**	-33,963,504
	人件費 (e)		52,503,636	63,980,243	-11,476,607
	施設管理費 (f)		43,320,164	52,930,510	-9,610,346
		光熱水費	17,808,379	20,145,274	-2,336,895
		修繕費	805,373	1,368,072	-562,699
		広告宣伝費	512,405	1,083,774	-571,369
		保守管理費			
		保険料	254,650	245,500	9,150
		事務費	22,709,712	28,779,597	-6,069,885
		その他	1,229,645	1,308,293	-78,648
	事業費 (g)		20,170,708	36,446,555	-16,275,847
		うち自主事業に伴う経費	20,170,708	36,446,555	-16,275,847
	施設使用料 (h)		3,200,000		3,200,000
	その他支出 (i)		387,609	188,313	199,296
収支			**-16,082,612**	**-6,774,694**	-9,307,918
利益配分額			**0**	**0**	0

５　項目別評価

評価項目		評価の視点	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。	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。	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。	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。	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。	B	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。	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。	B	B
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。	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。）	B	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。）	B	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

<table>
<tr><td rowspan="4">総括評価</td><td>1 業務の履行状況</td><td>B</td><td rowspan="4">指定管理者の管理運営に対する評価・コメント

近年入館者が減少傾向にあり厳しい経営状態が続いているが、さらに新型コロナウイルス感染防止による休館等があり前年度を下回る運営となっている。事業改善計画を策定しており、固定費見直し等の経費削減、人材育成や情報発信等による営業の強化、料理の見直しやイベント等による客単価の増加に努め、早期の収益改善を目指している。</td></tr>
<tr><td>2 サービスの質</td><td>B</td></tr>
<tr><td>3 継続性・安定性</td><td>B</td></tr>
<tr><td colspan="2">総 合 評 価</td><td>B</td></tr>
</table>