

(様式第4号)

指定管理施設自己評価・内部評価・外部評価シート

評価対象年	令和7年度	令和7年4月1日 から 令和8年3月31日 まで			
施設名	名水はだの富士見の湯	指定管理期	令和5年10月1日 から 令和8年9月30日 まで		
指定管理者	日本メックス株式会社	施設所管課	環境産業部観光振興課		

【自己評価及び内部評価の基準】

- 3 協定書、仕様書等の要求水準を上回っており、優れた点がある。
- 2 要求水準を満たしている。
- 1 要求水準を概ね満たしているが、一部課題がある。
- 0 要求水準を下回っており、改善指導等が必要である。

【外部評価の考え方】

- 《大変良好》
管理・運営は大変良好で、また優れた取組の成果がある。
- 《良好》
管理・運営は良好である。
- 《概ね良好》
管理・運営は概ね良好であるが、その一部に課題がある。
- 《要改善》
管理・運営に課題があり、改善が必要である。

I 施設の維持管理

項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況
施設の維持管理	協定書や仕様書等に従い、設備・機器等の保守管理が適切に行われ、利用者が安全で快適に利用できる状態が保たれている。	3	3	3	【自己評価】 各関係法令に基づいた年間計画表を作成し、施設の維持管理を実施している。清掃・衛生管理においても、年間を通してくまなく実施し、お客様より温浴施設情報サイト等で高評価の声を頂いている。今後さらなる来館者増加が予想されるが、引き続き協定書や仕様書に従い、適切な清掃・衛生管理を実施し、お客様が過ごしやすく、また来たいと思ってもらえる施設となるよう取り組んでいく。
施設の修繕	協定書や仕様書等に従い、指定管理者で行う修繕が適切に実施されている。	3	3	3	
清掃・衛生管理	協定書や仕様書等に従い、清掃・衛生管理を適切に行い、施設が清潔に保たれている。	3	2	2	
備品の管理	備品及び附帯設備等が適切に管理されている。	3	3	3	【内部評価】 館内の清掃は行き届いており利用者からの評価も高いが、開業9年目を迎え、設備の老朽化に伴う衛生管理への影響が懸念されるため、市と指定管理者で連携し、改善に向けて取り組む必要がある。 設備の不具合等があった際には、利用者への影響が最小限となるよう、迅速な利用者への周知や代替手段の検討など適切な対応が取られている。
第三者委託	第三者への委託に係る取扱いは、協定書や仕様書等に基づいた適切なものである。	3	3	3	
環境配慮	省エネやリサイクル等、環境に配慮した取組を行っている。	3	3	3	
小計		18	17	17	

2 施設の運営					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
設置目的等の理解	施設の設置目的や役割、協定書や仕様書等の内容を従事者全員が理解し、運営している。	3	3	3	【自己評価】 接客研修などで、さらなるサービス向上を目指した活動を実施した。10月よりキャッシュレス決済サービス拡充を行い、利用者満足度向上に繋げた。リラクゼーション処ではマッサージ施術者の人員不足等により、安定的な運営ができなかったが、積極的な採用活動により、人員不足を解消することに成功した。次年度は安定した運営を継続し利用者満足度向上を図る。
サービス提供	施設の設置目的と協定書や事業計画書等に沿ったサービスの提供を実施している。	3	3	3	
自主事業の成果	施設の設置目的に沿った自主事業が実施されており、またそれは利用者サービスの向上につながっている。	3	2	2	
個人情報の漏えい防止	個人情報を適切に管理し、漏えい等の防止策を講じている。	3	3	3	
地域との関わり	地域や関係団体と連携し、魅力ある施設づくりに取り組んでいる。	3	3	3	
市内事業者の活用等	市内事業者の活用や市民の雇用など地域への貢献がなされている。	3	3	3	
使用の承認並びに利用に係る料金の収受	協定書や仕様書等に従い、適正に利用の許可及び利用料金の収受が行われている。	3	3	3	
小計		21	20	20	

3 危機管理対応					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
事故発生時の対応	緊急事態発生時において、遅滞なく適切な処置を行うことができる体制となっている。	3	3	3	【自己評価】 降雪等の災害発生時や急病人、体調不良者などが発生した際は迅速な対応をし、秦野市へ早急に情報共有を行った。
事故防止の対応	事故等を防止するために、日頃から積極的に取り組んでいる。	3	3	3	
小計		6	6	6	

4 指標の達成状況・改善の取組					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
指標の達成状況	（指標を設定している場合）指標の達成状況は適当である。	3	3	3	【自己評価】 事業運営の効率化、来館者増による収入増のための施策を継続して実施することにより、昨年度に比べて、売上および来館者数がさらに増加し、黒字化を継続することができた。
改善の取組	本市の点検や評価による指導等について、適切な改善が行われている。	3	3	3	
小計		6	6	6	

5 サービス向上の取組						
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）	
利用者への案内	利用者への案内は、誰にでもわかりやすいものとなっている。	3	3	3	【自己評価】 秦野市公式LINE、市内イベント協賛広告、神奈川県道の駅MAP、バスアナウンス広告など各種広告の積極的な掲載、パンフレットの刷新などを実施し、市内外からの集客増加を図った。来館者数増加に伴い、繁忙期などは脱衣所ロッカー数が足りず入場制限をかけてしまうことがあったため、市と環境整備を協議している。	
利用しやすい環境整備	利用者にとって、利用しやすい環境整備に取り組んでいる。	3	2	3		
業務の標準化	業務マニュアル等を整備し、利用者対応にばらつきがないよう業務が標準化されている。	3	3	3		
接遇	利用者等に対して不快感を与えない適切な接遇が行われている。	3	3	3		
アンケート結果	利用者アンケート等の結果は、満足度の高い評価となっている。	3	3	3	【内部評価】 事前購入チケットやキャッシュレス決済対応端末の導入により、利用しやすい環境整備を大きく進めたほか、食堂メニュー更新やセットの開発においては、利用者属性を考慮した工夫でサービスの質の向上が見られる。また、苦情等への対応に当たっては、市内料金適用時の本人確認強化に伴う手続きの手間や、利用者の増加に伴う館内の混雑に対し、ご意見等が増加しているため、引き続き利便性も考慮したうえでの柔軟な対応が望まれる。	
サービスの質の向上	利用者の意向等を定期的に確認し、継続的にサービスの質の向上に取り組んでいる。	3	3	3		
施設の利用促進	パンフレット作成やホームページの更新などを工夫し、施設の利用促進に取り組んでいる。	3	3	3		
苦情等への対応	利用者からの苦情や要望等に対して、必要な改善に取り組んでいる。	3	2	2		
小計		24	22	23		

6 収支状況

単位：千円

項目		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	0	0	0	0	0	0
	利用料金	70,565	98,436	93,376	103,861	97,270	110,764
	自主事業	23,097	55,779	55,358	57,793	61,990	60,280
	その他	0	0	0	0	0	0
	売上消費税	9,366	15,318	14,873	16,016	15,947	16,948
	計	103,028	169,533	163,607	177,670	175,207	187,992
支出	人件費	27,096	34,063	38,952	37,132	45,000	40,372
	維持管理経費	45,291	58,447	48,784	55,060	52,730	58,900
	自主事業	23,076	48,783	60,484	55,540	59,040	58,252
	その他	109	281	280	280	280	213
	消費税	6,848	9,981	10,954	10,485	15,754	10,818
	計	102,420	151,555	159,454	158,497	172,804	168,555
総計（収入－支出）		608	17,978	4,153	19,173	2,403	19,437

（税込み額）

（税込み額）

項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
適正な予算執行	収支計画書に基づき、予算の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われている。	3	3	3	【自己評価】 売上、来館者数が増加し、黒字化を継続することができた。
経費の効率化	経費削減に向けた取組を行い、またその内容は効果的なものである。	3	3	3	【内部評価】 利用者数増加や食堂メニューの工夫、人件費を始めとした経費削減努力等により、物価高騰の中でも良好な収支を維持している。
小計		6	6	6	

7 令和7年度 自己評価及び内部評価結果

項目	配点	自己評価	内部評価
1 施設の維持管理	18	17	17
2 施設の運営	21	20	20
3 危機管理対応	6	6	6
4 指標の達成状況・改善の取組	6	6	6
5 サービス向上の取組	24	22	23
6 収支状況	6	6	6
合 計	81	77	78
配点に対する割合		95.1%	96.3%

8 全体を通しての所見

指定管理者所見	施設所管課所見
収支19,437千円と予算の2,403千円を大きく上回り、昨年度同様黒字化を達成し、市へ納付金として6,653千円を還元することができた。次年度以降も黒字化を維持しつつ更なる収支改善を目指す。	いずれの事業も改善が見られ、労働条件審査の結果も良好であった。第4期も指定管理者の指定を受けていることを踏まえ、サービス・設備管理の両面でより中長期的な目線で運営に当たられたい。また、収容能力の限界に近い中での更なる収益性向上の余地として、自主事業の充実や平日への誘導による平準化を図られたい。

9 内部評価に対する外部評価

外部評価	外部評価に係る意見
大変良好	企業努力により優れた業績を残し、施設の成長に大きく貢献していることが認められる。今後は現状の業績を維持することを念頭に、平日利用の促進などについて、限られたキャパシティの中で無駄なく、最大の効果を発揮できるよう取り組まれたい。また、設備老朽化や災害等へのリスク管理については、市と連携しながら従業員の安全面にも配慮した計画的な対応を期待する。