

(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6年度	令和6年4月1日	から	令和7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	施設所管部	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、また優れた取組みの成果がある。
《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	3	3		
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		
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みを行っている。	3	3	3		
	小計	18	18	18	【内部評価】 設備の不具合によりサービスの提供を止めないよう、修繕実施までは代替手段を取るなど適切な維持管理が図られている。また、委託事業者とは毎月定例会を開催し、現状把握及び改善に努めている。さらに、節水シャワー設置やこまめな空調フィルター清掃により、省エネに配慮している。	

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】 秦野市内の老人会の会食会場提供、中学校の職場体験受け入れなどの地元連携を積極的に実施している。またオープン7周年企画では温浴施設だけでなく、食堂・リラクゼーションを含む施設全体でイベントを実施した。また半期に1度のスタッフ面談で施設設置目的などの周知を実施している。次年度は接客研修などでさらなるサービス向上を目指す。	
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	3	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		【内部評価】 情報サイトのクチコミやアンケートにおいて、施設の清潔さや従業員のホスピタリティなど、サービスの質が高く評価されている。自主事業においては、マッサージ施術者の人員不足によりスペースを活用しきれないため、改善が求められる。
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	21	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】 台風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・改善の取組み					
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し、昨年度以上の黒字を達成することができた。
改善の取組み	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み						
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】 じゃらん、市内会報、市内イベント協賛広告、ごみカレンダー、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、繁忙期などは下足箱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	2		
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】 利用者ヒアリングや他の温泉施設の見学を実施しており、物販においては、利用者ニーズの分析結果から選定した新商品が好評を得て、売り上げにも大きく貢献した。苦情への対応については、大きな問題はないものの、公共施設であることを念頭に置いた対応が望まれる。	
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	3	2		
小計		24	23	22		

6 収支状況

単位：千円

項目	年度	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度	
		予算	決算	予算	決算	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	60,782	68,910	70,565	98,436	93,376	103,861				
	自主事業	41,218	40,184	23,097	55,779	55,358	57,793				
	その他	0	2,226	0	0	0	0				
	計	10,200	10,909	9,366	15,318	14,873	16,016				
支出	人件費	44,000	34,867	27,096	34,063	38,952	37,132				
	維持管理経費	33,371	41,506	45,291	58,447	48,784	55,060				
	自主事業	23,420	35,782	23,076	48,783	60,484	55,540				
	その他	109	281	109	281	280	280				
	計	11,300	10,909	6,848	9,981	10,954	10,485				
総計（収入－支出）		0	-1,116	608	17,978	4,153	19,172	0	0	0	0

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みを行い、またその内容は効果的なものである。	3	3	3	【内部評価】 コスト上昇の情勢下でも、営業努力により、収益額だけでなく収益率も上昇させることに成功した。
	小計	6	6	6	

7 令和6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	18	18
2 施設の運営	21	21	20
3 危機管理対応	6	6	6
4 指標の達成状況・改善の取組み	6	6	6
5 サービス向上の取組み	24	23	22
6 収支状況	6	6	6
合計	81	80	78
配点に対する割合		98.8%	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19,172千円と予算の4,153千円を大きく上回り、昨年度同様黒字化を達成し、市へ納付金として6,820千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。	令和5年度の初の黒字化後も認知度向上の施策を緩めず、多方面への積極的な営業戦略により、若年層等の新たな顧客層獲得に成功した。また、民間ならではの素早い対応により、顧客ニーズの変化に合わせた臨機応変な戦略を取っており、利用者を飽きさせない工夫をしている。

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	収支については申し分ない状況であるが、入浴利用者数については上限に達しつつあるため、平日への誘導による平準化や自主事業の充実に努めながら現在の水準を維持されたい。 また、BCP（事業継続計画）策定や次期責任者候補の育成について検討し、急な状況の変化にも対応できるよう備えておくことが望ましい。