

(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4年度	令和4年4月1日	から	令和5年3月31日	まで	
施設名	名水はだの富士見の湯	指定管理期間		令和2年10月1日	から 令和5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】 各関係法令に基づき年間計画表を作成し維持管理を実施している。日常清掃についても手順書を作成し、業務を実施している。維持管理についてはお客様アンケートを重視し安全快適を提供している。第三者へ業務委託する際は、事前に市へ報告し、発注時は注文書・仕様書を作成し実施している。
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	2	2	【内部評価】 施設の維持管理は、計画的かつ利用者目線を意識し、こまめに市と情報を共有したうえで、適切に実施されている。 また、適切な室温管理と、節水シャワーへの切り替えにより、光熱水費抑制に取り組み、環境配慮を行った。
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	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	2	2	【自己評価】 秦野市の協力を得て、自治会、老人会、商店会、観光協会等の意見も取り入れ快適な施設づくりに生かしている。地場産品の仕入れや維持管理で市内業者を活用している。採用が厳しい状況ではあるが、運営スタッフは市民の雇用を優先的に考え採用している。
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	【内部評価】 温浴施設として、市民の健康増進を図るとともに、運営スタッフによる弘法山の案内や、チラシの配架による、周辺の観光案内を行っており、施設の設置目的に沿ったサービスを提供している。 個人情報については、定期的に研修を行うことで、漏洩事故が起きないように努めている。 また、市内事業者を積極的に活用し、市民雇用率も全体の90%であり、地域への貢献がなされている。
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	19	19	

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、救急通報等の発生時においては迅速な対応をし、秦野市への情報共有も迅速に行っている。
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	【内部評価】 利用者が体調不良となった際は、現場での対応、市への連絡を適切に行った。 また、施設の設備、機器の安全点検を定期的に行っており、事故等の発生はなかった。

4 指標の達成状況・改善の取組み

項目	評価視点	配点	評価		履行状況（内部評価）
			自己評価	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】 収支改善を大きな目標に掲げ、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著しい収支改善を達成することが出来た。
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	【内部評価】 指標である年間利用者数94,000人以上をオープン以来初めて達成（111,084人）した。 また、収支など、市が指摘した事項については、改善が図られた。
小計		6	6	6	

5 サービス向上の取組み

項目	評価視点	配点	評価		履行状況（内部評価）
			自己評価	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	2	【自己評価】 お客様への必要な案内は、POP等で随時適切に案内し、お客様の声を聴きながら快適な施設づくりを進めている。また受付や巡回時でのお客様の生の声を継続的に収集、確認を進め、サービス向上に努めている。
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	2	2	
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】 館内でのアンケートの実施については、利用者誰もがわかる場所で実施する必要があり、今後、運用方法に工夫が必要である。 ホームページはリニューアルし、利用者にわかりやすい情報の提供を行っている。 また、年間を通して、大きなトラブルはなく、苦情等は適切に対応できている。
サービスの質の向上	利用者の意向等を定期的を確認し、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	3	
小計		24	22	21	

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								
	利用料金	60,782	68,910								
	自主事業	41,218	40,184								
	電気料等市補助金	0	2,226								
	売上消費税	10,200	10,909								
	計	112,200	122,229								
支出	人件費	44,000	34,867								
	維持管理経費	33,371	41,506								
	自主事業	23,420	35,782								
	市への納付金	109	281								
	消費税	11,300	10,909								
	計	112,200	123,345								
総計（収入－支出）	0	-1,116									

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	2	2	【自己評価】 収支は赤字とはなかったが、昨年対比155.2%を達成した。売上の伸長は著しく、初の1億円超を達成することができた。
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	2	【内部評価】 人件費は、食堂事業の委託化により予算から大きく削減できている一方で、電気料の高騰や物価高などの理由により、維持管理経費、自主事業が予算を上回った。 今後更なる収入の増加や支出の削減に向けた取組みにより、収支の黒字化が求められる。
	小計	6	5	4	

7 令和4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	19	19
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	22	21
6 収支状況	6	5	4
合計	81	75	73
配点に対する割合		92.6%	90.1%

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
<p>令和4年度（令和4年4月～令和5年3月）は「ウィズコロナ」が定着する中、本年度は通年を通常営業することができた。年明けから徐々に規制緩和の波が広がり始めた世情の影響もあり、年度最終月となる3月には過去最高の13,333人を記録した。収支面では、収入122,229,670円（昨年対比155.2%）、支出123,345,501円（昨年対比122.4%）となり1,115,831円（昨年対比5.1%）の赤字となった。売上の伸長は著しく、初の1億円超を達成することができた。赤字額は今年の10%未満に抑えることが実現できた。次年度以降の収支改善は期待出来る状況である。</p>	<p>施設運営に関しては、事業計画書に基づき、運営が行われており、良好である。 収支状況については、指定管理者の経営努力もあり、リピーターや新規利用者が増加し、過去最大の収入を記録した。支出については、必要最低限に抑え、赤字も過去最低の額となっている。 この状況を維持していけば、次年度以降黒字化が期待される。 今後は、利用者増加により懸念されるサービスの質の低下を抑える取り組みをしつつ、黒字化を目指してもらいたい。</p>

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
<p>良好</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自主事業の費用対効果を検証し、効果の薄い事業は、廃止、改善をするべきである。 ・ 年間を通して大きな問題がなく、サービス向上に努めている。 ・ 積極的、効果的な広報宣伝が、利用者の獲得につながっている。引き続き効果のある取組みを継続してもらいたい。 ・ 経費の効率化について、細かい部分の努力を見ることができる。