

令和3年度 指定管理者の管理運営状況 評価表

1 施設の概要		所管課	生活安全課
施設の名称	多世代健康交流プラザつるの湯	所在地	千曲市上山田温泉三丁目43-1(平成13年建)
指定管理者	株式会社ユアーズ静岡	住所	静岡県静岡市葵区千代田7丁目1番29号
	代表者 高田 学	指定期間	平成30年度 ~ 令和4年度 (5年間) 初協定 平成27年度 通算7年
主な業務内容	① 利用の許可に関する業務	④ 利用料の收受・減免に関する業務	
	② 施設及び設備の維持管理に関する業務	⑤ 施設、付属設備及び物品の維持管理に関する業務	
	③ 利用の制限に関する業務	⑥ その他センターの管理に関し必要と認める業務	
職員体制	令和元年度 計 9 人	令和2年度 計 8 人	令和3年度 計 8 人

2 施設の利用実績等

利用状況	区 分	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
		人 数	対前年度比(%)	人 数	対前年度比(%)	人 数	対前年度比(%)
	大人	28,274	87%	12,822	45%	9,430	74%
	子ども	1,647	79%	656	40%	569	87%
	減額	86,356	96%	63,157	73%	53,146	84%
	無料(免除)	16,106	88%	10,475	65%	11,309	108%
	令和元年東日本台風被災者(無料)	1,707	-	52	3%		0%
	合 計	134,090	94%	87,162	65%	74,454	85%

特記事項(増減理由) 新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、令和3年9月3日から9月12日まで、令和4年1月16日から2月10日まで休館していました。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が減少しています。

管理経費収支	項 目	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
		金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)
収入の部 (a)	利用料金	20,482,140	113%	11,691,710	57%	12,057,930	103%
	その他収入	167,404	97%	91,800	55%	74,990	82%
	指定管理料	11,150,000	96%	15,187,215	136%	10,950,000	72%
	被災者入浴料負担金	468,850	-	11,740	3%		0%
	新型コロナウイルス公的扶助			594,365		4,275,000	719%
	合 計	32,268,394	108%	27,576,830	85%	27,357,920	99%
費用の部 (b)	人件費	10,647,201	103%	9,846,355	92%	9,398,489	95%
	需用費	16,509,224	94%	13,460,657	82%	12,941,004	96%
	保守管理費	6,413,869	98%	5,778,968	90%	5,788,357	100%
	消費税	934,747	150%	402,000	43%	448,634	112%
	合 計	34,505,041	98%	29,487,980	85%	28,576,484	97%
	損 益 (a)-(b)	-2,236,647		-1,911,150		-1,218,564	

特記事項(増減理由) 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金及び費用が減少している。

●自主事業の実施状況

内容	例年の季節に合わせた変わり湯の実施に加え、コロナ禍で和室の使用を制限された中で鑑賞目的の盆栽展などを開催した。また、サイクル推進委員会の事業に参加し、広域シェアサイクル社会実験等を実施した。
----	---

自主事業収支	項 目	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
		金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)	金 額(円)	対前年度比(%)
収入の部 (a)	売店等	10,472,618	106%	6,236,461	60%	5,008,650	80%
	合 計	10,472,618	106%	6,236,461	60%	5,008,650	80%
費用の部 (b)	売店等仕入	8,478,341	103%	5,246,036	62%	4,216,036	80%
	合 計	8,478,341	103%	5,246,036	62%	4,216,036	80%
	損 益 (a)-(b)	1,994,277		990,425		792,614	

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
管理経費・自主事業収入合計	42,741,012	33,813,291	32,366,570
管理経費・自主事業費用合計	42,983,382	34,734,016	32,792,520
損 益 (a)-(b)	-242,370	-920,725	-425,950

3 評価

評価項目

実施体制			判定	評点
1	施設管理①	施設の設置目的が十分機能しているか。	b	2
2	施設管理②	協定書に定められた開館日や開館時間等を遵守しているか。	b	
3	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか。	b	
4	職員体制	施設の管理運営にあたる人員（人数、有資格者）を適正に配置しているか。	b	
5	人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組み（教育・研修）を実施しているか。	b	
6	利用者への対応	利用者に対する職員の接客マナー（言葉づかい、態度、服装等）は適切か。	b	
7	危機管理①	危機管理に関するマニュアルが整備され定期的に訓練等を行っているか。	b	
8	危機管理②	事故・災害等の緊急時の対応体制は確立されているか。	b	
9	個人情報の保護	個人情報に関する規定を設け、個人情報を保護するための対策がされているか。	b	
10	情報公開	情報公開に関する規定を設け、情報を適切に管理、公表しているか。	b	
11	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	b	
施設・設備の維持管理			判定	評点
12	維持管理	建物、設備の保守点検・管理等を適切に行っているか。	b	2
13	清潔の保持	利用者が快適に利用できるよう、清掃等適切に行っているか。	b	
14	再委託業務等の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切であり、事前に市の承認を受けているか。	b	
15	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	b	
16	修繕	必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか。	b	
運營業務及びサービスの質の向上			判定	評点
17	自主事業の適切な実施	施設の設置目的に沿って、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	b	2
18	利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正であるか。また、利用促進に向け積極的に取り組んでいるか。	b	
19	職員間での情報共有	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	b	
20	広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者に応えているか。	b	
21	利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の意見及び要望等を把握しているか。	b	
22	利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見及び要望等を、施設運営に反映させているか。	b	
23	利用者対応	施設の予約や利用等が公平かつ適切に実施されているか。	b	
24	環境への配慮	省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか。	b	
25	苦情等の対応	利用者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。	b	
26	地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	b	
収支状況			判定	評点
27	経理事務	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか。	b	2
28	予算執行	収支予算書に基づき、適正に予算を執行しているか。	b	
29	収入増加の取組み	収入増加への取組みを行い、その効果があったか。	b	
30	経費節減の取組み	経費節減への取組みを行い、その効果はあったか。	b	

◎判定基準

- a 協定等で定めた水準以上に独自の新たなサービスを提供した管理運営を行うことができた
- b 協定等で定めた水準の管理運営を行うことができた
- c 一部協定等で定めた管理運営を行うことができなかった
- d 不適切な管理運営が行われた

◎評点

- ・各項目の評価に a があり、その他は b である …3点
- ・各項目の評価がすべて b である …2点
- ・各項目の評価に c があり、d はない …1点

◎総合評価

- A（特に優れていると認めるもの） 合計 10点以上
- B（適正であると認めるもの） 合計 7～9点
- C（さらなる努力が必要） 合計 4～6点

合計	8点
総合評価	B