

# 令和3年度 指定管理者の管理運営状況 評価表

No. 4

1 施設の概要		所管課	生活安全課
施設の名称	佐野川温泉 竹林の湯	所在地	千曲市大字桑原1551(平成19年建)
指定管理者	日本環境マネジメント株式会社	住所	埼玉県さいたま市浦和区仲町1丁目12番1号
	代表者 鈴木 友子	指定期間	令和元年度 ~ 令和5年度 (5年間) 初協定 平成22年度 通算12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 6 人	令和2年度 計 6 人	令和3年度 計 6 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	33,763	116%	18,754	56%	15,168	81%
	子ども	2,358	102%	873	37%	967	111%
	減額	58,295	114%	39,043	67%	32,716	84%
	無料(免除)	8,835	109%	7,476	85%	6,926	93%
	令和元年東日本台風被災者(無料)	2,533	-	215	8%	0	0%
	合計	105,784	116%	66,361	63%	55,777	84%

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14日まで休館していました。機器の故障のため、令和4年2月16日から3月15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	17,315,510	131%	13,193,300	76%	10,922,810	83%
	その他収入	245,889	113%	156,726	64%	137,366	88%
	指定管理料	13,601,000	119%	16,197,105	119%	13,863,000	86%
	被災者入浴料負担金	687,460	-	63,350	9%		0%
	新型コロナウイルス公的扶助			366,463	-	2,261,000	617%
	合計	31,849,859	128%	29,976,944	94%	27,184,176	91%
費用の部(b)	人件費	10,247,135	106%	10,352,658	101%	10,130,542	98%
	需用費	13,235,905	108%	10,696,355	81%	10,840,616	101%
	保守管理費	7,114,044	110%	8,170,668	115%	7,651,966	94%
	合計	30,597,084	108%	29,219,681	95%	28,623,124	98%
	損益(a)-(b)	1,252,775		757,263		-1,438,948	

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、利用料金が減少している。

### ●自主事業の実施状況

内容	新型コロナウイルス感染症の影響により新規事業はほとんど実施できなかったが、例年行っている変わり湯や季節に応じたのイベントでお菓子等を利用者へ配布した。
----	---

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)	物販	1,401,624	108%	935,481	67%	796,463	85%
	合計	1,401,624	108%	935,481	67%	796,463	85%
	仕入	156,256	132%	101,943	65%	63,382	62%
費用の部(b)	広告宣伝費	496,900	102%	649,029	131%	437,171	67%
	その他経費	186,016	74%	214,798	115%	177,900	83%
	合計	839,172	98%	965,770	115%	678,453	70%
	損益(a)-(b)	562,452		-30,289		118,010	

	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	33,251,483	30,912,425	27,980,639
管理経費・自主事業費用合計	31,436,256	30,185,451	29,301,577
損益(a)-(b)	1,815,227	726,974	-1,320,938

### 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