

令和6年度指定管理業務評価シート

評価対象期間	令和6年4月～令和7年3月	施設所管課	観光交流課
施設名	温泉資源活用施設	指定管理料	3,000,000円
指定管理者名	特定非営利法人NPOみささ温泉 理事長 山内有二		
指定管理期間	令和5年4月1日～令和8年3月31日		
施設の概要	所在地 三朝町大字三朝939番地1 目的 本施設を適正かつ円滑に管理する。 構造 温泉資源活用施設建物（地下1階 木造2階建て） 運営方針 温泉資源という貴重な財産を活かすため、熱気浴体験を柱にその恵を享受できる温泉活用の拠点という視点に加え、温泉街活性化の一翼を担っていくように施設運営、利用促進を図る。		
指定管理者の主な業務	・施設及び付属設備の維持管理、運営に関する業務 ・施設の利用の許可及び利用料の徴収に関する業務		

1. 事業評価

モニタリング項目	指定管理者	施設所管課		
	自己評価	評価	確認方法	備考
(1) 公共サービスの実施状況				
協定書、仕様書、事業計画に基づく事業が適切に行われたか	B	B	聞き取り 書類確認	協定書、事業計画の内容について、適切に実施されている
基準に基づき、適正な人員配置がなされたか	B	B	現地確認 書類確認	人員配置について、適正に配置されている
業務に必要な研修や職員の育成がなされたか	B	B	聞き取り	スタッフの月1回のミーティングの他、講演会や公開講座等、積極的に参加実施されている
平等利用が確保され、利用者から利用許可に対する苦情がないか	A	A	聞き取り	苦情等は特になし
利用実績に関する帳簿が作成され、適正に管理されているか	B	B	書類確認	適切に管理されている
減免対象者は適切に減免しているか			聞き取り	対象者がいないため評価なし
地域の活性化等につながる活動等への配慮はあるか	A	A	聞き取り	区に所属し周辺清掃等にも参加、観光団体にも協力している
満足度調査を実施し、その結果は妥当か	B	B	聞き取り 書類確認	満足度調査を実施し、ほぼ満足の評価を得ている
利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか	A	A	現地確認 聞き取り	満足度調査により苦情把握、業務改善に務めている
利用者拡大のための改善、努力がなされているか	A	A	聞き取り	ホームページやSNSを利用した情報発信の他、キャンペーン実施により利用者拡大に努めた
(2) 施設の維持管理の実施状況				
施設の清掃、警備、衛生管理は適切に行われているか	A	A	現地確認	十分な衛生管理がされており、専門業者への清掃業務の委託も行った
備品、設備、施設の点検・修繕は適切に行われたか	B	B	現地確認	設備、備品等の点検を定期的に行い、修繕等予算の範囲で適切に行われている
消耗品の補充が適切に行われているか	A	A	現地確認	不足することなく適切に行われている
再委託先の業務を適切に管理しているか			現地確認 書類確認	該当がないため評価なし
点検等によって異常等が認められたとき、迅速かつ適切に処置が実施されたか	B	B	聞き取り	点検を実施し、修繕が必要な場合は速やかに行った

(3) 法令等の遵守状況					
個人情報の管理は適切に行われたか	A	A	聞き取り	個人情報の管理を適切に行っている	
町税、国税、社会保険料等の滞納はないか	A	A	聞き取り	滞納なし	
労働関係法規（労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法等）を遵守しているか	A	A	聞き取り	遵守できている	
設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか	A	A	書類確認	消防施設点検等実施されている	
(4) 施設運営に関する情報の公開・発信					
ホームページ等可能な媒体を利用して情報公開しているか	B	B	聞き取り 書類確認	ホームページやSNSを利用した情報発信及び情報公開を行っている	
施設案内、事業開催案内等について周知広報を行っているか	A	A	聞き取り 書類確認	ホームページやSNSを利用した情報発信及び周知広報を行っている他、利用者の声を掲載し利用した方の体験や感想も伝えている	
満足度調査結果等を公表しているか	A	A	聞き取り 書類確認	満足度調査を実施し、毎月調査結果を整理し利用者が閲覧できるようにしている	
町への報告体制が確立されているか	B	B	聞き取り	適宜町へ報告を行っている	
(5) 施設の経営状況					
事業収支は妥当であるか	B	B	聞き取り 書類確認	事業収支報告書にて確認	
施設の運営に要する経費削減の取り組みは適切になされているか	B	B	聞き取り 書類確認	価格高騰の中、利用料を据え置きにするため、光熱水費等削減等、各所で節減に努めている	
(6) リスク管理の状況					
基準に基づき、保安、警備業務が適切に行われているか	B	B	聞き取り	施錠など適切に管理されている	
緊急体制マニュアル等は整備されているか、職員に周知されているか	C	C	聞き取り	マニュアル作成に取り掛かっているが、完成していない	

2. 指定管理者の経営状況（全般）について

指定管理者	年間の利用者は、「不老庵」3,024人、「恋泉庵」1,248人、「蒸熱庵」167人、「ヴァポarium」221人の合計4,660人の実績であり、前年と比較すると940人の増でした。2月は雪のため132人の減となりましたが、年間を通してみると殆どの月が増加しております。これはSNSを活用した宣伝、じゃらんnet予約等の効果が出てきているように思います。また、長い間休止しておりました「蒸熱庵」を5月に再開し、167人の利用者がありました。目標よりまだまだ少ない人数ですが、改装工事をしていただいた後の利用者の感想を聞くととても好評ですし、冬場の室温も上がっております。今後他の熱気浴室にない特徴をPRして、利用者増に努めていきます。売上げの実績は前年と比較して、1,564,680円の増で前年比121%でした。来期も売上げの増加を目標に積極的に取り組んでいきたいと思ひます。
施設所管課	昨年11月から定休日を月1回として営業日を増やし、net予約の開始等、利用者の獲得に向け努力されている。また、SNSや新たに作成したホームページを活用した情報発信にも積極的に取り組んでおり、その努力から、利用者数の増加に繋がっている。課題としていた「蒸熱庵」の再開、そして各所で経費節減にも努められており、引き続き経営改善に努めていただきたい。

3. 自主事業の実施状況（具体的な取り組み）について

指定管理者	4/1～5/4の期間「三朝町民限定利用キャンペーン」を実施し、113人の利用がありました。「広報みささ」でも取り上げていただき、町の施設である「すーは一温泉」を町民に広く知っていただくことが出来ました。その後リピーターもあり、効果がありました。町と連携して町民利用促進に繋がることを考えていきたいと思ひております。 その他、10月に町内の飲食店とコラボした企画「すーは一温泉ランチセット」を開始し、3月末までの利用者は116人でした。一度利用された方が何度も利用されるケースもあります。温泉街の飲食店が数少ない中、お客様に喜んで利用していただけるよう実施していき、割引等のこともあります。が、他の飲食店にも声掛けをしていくことも検討していきたいと思ひます。
-------	--

施設所管課	町民限定利用キャンペーンでは、新規を含め途切れていたリピーターの獲得にも繋げることができ、地元町民に向けた施設PRができた事業となった。また、新たに町内の飲食店との共同企画として施設利用とランチのセットプランの販売が好評を得ており、施設だけに限らない三朝温泉街の賑わいに繋がる取組みとなっている。「ヴァポリウム」の利用については、料金改定や部屋貸しといった新たな仕組みを導入され、施設全体の利用者獲得に向け努力されている。 今後も更なる利用促進に向けて、各熱気浴室の利用状況について分析を行うことで、利用頻度の少ない時間帯への集客に向けた新たな取り組みについても検討していただきたい。
-------	---

4. 総括評価

B	総括評価	まず、懸案でありました「蒸熱庵」の利用再開をすることが出来たことが一番であります。町のご理解もあり一部改装工事を行っていただきましたので、今後PRを積極的に行い利用者の増加に努めていきたいと思えます。10月より「ヴァポリウム」は利用料金を従来の半額に料金改定したのと新たに「部屋貸し」を開始いたしました。料金改定後は利用者が徐々に増えており、「部屋貸し」については、NPOみささ温泉会員事業所のミーティングや“カイロプラクティック・エステ”の出張施術が毎月2回、“ヨガ教室”の定期的な開催が行われるなど、今までになかった利用の形も増え、少しずつではありますが効果が出てきているように思えます。また、今期は特に広告宣伝に力を入れており、「すーは一温泉」PR用の横断幕も作成いたしました。施設の周辺とNPOみささ温泉役員の会社、店舗にも設置しております。その他事務局体制ですが、パートスタッフ2名の入替えがあり、接客等に支障が出ないように努めました。新しいスタッフにも「ラヂムリエ」の資格を取得してもらい自己研鑽を行ってもらいました。 来期は、「リニューアルオープン5周年記念イベント」を企画しております。日頃のお客様への感謝をお伝えすると共に、「すーは一温泉」を改めて周知するいい機会として捉え、積極的にPRを行っていきます。
	施設所管課	SNSや新たに作成したホームページを活用した情報発信の取り組み、そして課題のあった「蒸熱庵」を利用方法の再検討により再開、「ヴァポリウム」の利用促進に伴う新たな形態の導入等、利用してもらえる施設として、確実に利用者数の増加に繋げている。今後、新たな企画についても継続して検討し、更なる利用促進に向けた事業展開に努めていただきたい。

5. その他特記事項（※施設担当課記載欄）

特に評価される点	・利用者獲得のため、SNS等を活用した情報発信やキャンペーン企画、キャッシュレス化を行い、利用者増加に繋げている。 ・飲食店と協力した商品プランの作成により、施設だけに限らない三朝温泉街の賑わいに繋がる取組みの実施。 ・「ヴァポリウム」の活用促進に向け、新たな仕組みを取り入れ、施設全体の利用推進を行っている。
改善が望まれる点	緊急体制マニュアルの完成に向けて取り組んでいただきたい。

評価基準

（１）項目別評価

A	求める管理水準を満たし、かつ水準よりも優れた内容がある
B	求める管理水準が適切に実施されている
C	求める管理水準に概ね沿った内容ではあるが、一部に課題がある
D	求める管理水準に沿っていない内容があり、改善を要する
E	求める管理水準が遵守されてなく、不適切な管理運営がされている

(2) 総括評価

A	項目別評価が全てB以上（適切等）であり、かつAが70%以上である
B	項目別評価が全てC以上であり、かつB以上が70%以上である〈A以外〉
C	項目別評価が全てC以上である〈A及びB以外〉
D	項目別評価にDが含まれている
E	項目別評価にEが含まれている