

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 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 日		施設所管課	観光交流課
施設名	三朝温泉観光商工センター		指定管理料	3, 0 3 2, 0 0 0 円
指定管理者名	三朝温泉観光協会			
指定管理期間	令和 4 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 日			
施設の概要	所在地 三朝町大字三朝973番地 1 目的 本施設を適正かつ円滑に管理する。 構造 木造 2 階建 運営方針 本町の観光及び商工業の振興を図り、地域の活性化と地域住民の福祉の増進を図る。			
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	聞き取り	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	観光推進機構主催の研修や各セミナーへの参加や毎朝のミーティングを行っている
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	聞き取り 書類確認	会議室の利用等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	B	B	聞き取り 書類確認	適切に対応されている
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	施設敷地内の環境美化のほか、三朝温泉のクリーン作戦の実施を行っている
満足度調査を実施し、その結果は妥当か	D	D	聞き取り	満足度調査を実施していない
利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか	B	B	聞き取り	施設利用者からの要望、口コミにより、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	B	B	聞き取り	職員から来客へ声掛けする等、利用しやすい施設となるよう努めている
(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	B	B	現地確認 聞き取り	職員による毎日の施設清掃や業者への委託による清掃等、衛生管理は適切に行われている
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 聞き取り	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 聞き取り	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			聞き取り	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	点検により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	消防設備点検等、適切に実施されている	
(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	A	A	聞き取り	三朝温泉公式ホームページ上での施設案内、イベント案内の情報発信の他、パンフレット、チラシによる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	三朝温泉公式ホームページ上での施設案内、イベント案内の情報発信の他、パンフレット、チラシによる周知広報を行っている	
満足度調査結果等を公表しているか	D	D	聞き取り	満足度調査を実施していない	
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、光熱水費、備用品費の削減に努めている	
(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 書類確認	点検、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	B	B	聞き取り 書類確認	緊急体制について消防計画を作成し、職員で共有している	

2. 指定管理者の経営状況（全般）について

指定管理者	全体的に問題が特になく商工センターの管理を行っている。昨年度は退職に伴う欠員により職員への負担が大きかったが、途中、二人の新入社員を採用することができた。ただし、今後の人材育成が必要である。町委託金により管理運営事業としては実施ができている状況である。
施設所管課	施設の管理運営として、設備の保守点検、会議室等の利用管理について適正に行っており、収支についても適切に実施されている。収益性に繋がりがやすい事業内容ではないが、引き続き堅実な事業実施をお願いしたい。

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	会議室、コピー機の使用料、着ぐるみの貸し出しの他、レンタサイクルが大きな収入となっている。また、本施設が鳥取県版サイクリスト支援体制の一環として、コグステーション（レンタサイクルの拠点施設）に登録されていることもあり、今後は更にレンタサイクルの活用を進めていきたい。
施設所管課	三朝温泉の観光イベント、情報発信を始め、レンタサイクル事業に取り組んでいる。三朝温泉の入口拠点であり、観光案内所のある本施設から三朝散策の出発点として、積極的に取り組んでいきたい。

4. 総括評価

D	総括評価	
	指定管理者	不適切な使い方によるトイレの汚れやセンター周辺のごみが課題であるが、トイレの清潔を保つために、職員の徹底掃除に加えて月1回清掃業者に便器の掃除メンテを継続している。年中無休で、利用者にとって集まりやすく居心地の良い商工センターを目指し、必要な情報がもらえる安心感を提供していきたい。また、新入社員の育成に心掛けていきたい。
	施設所管課	施設管理上は問題無く運営出来ており、経費削減にも努められている。施設の環境美化に努め、コンサートの開催、施設利用者へ職員から積極的に話しかける等、三朝温泉の入口拠点として居心地の良い施設を目指して取り組んでいるところだが、今後、満足度調査にも取り組んでいただき施設利用者の要望や状況把握を行い、業務改善、人材育成に繋げていただきたい。 引き続き、三朝温泉の拠点として情報発信と併せて三朝温泉のファンを増やすべく、人材育成や業務改善等、積極的な対応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	- 職員による毎日の清掃に加え、月1回の専門業者によるトイレ清掃を行い、衛生管理に努めている。 - 施設利用者にとって居心地の良い場所となるよう、親切的な職員対応に努めている。 - ホームページやパンフレット、チラシの更新を随時行い、情報発信を積極的に行っている。
改善が望まれる点	満足度調査を実施し、利用者の要望や状況把握に努めていただきたい。

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