

令和7年度指定管理業務評価シート

評価対象期間	令和7年4月～令和8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	3,550,000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	休館日を利用した月1回のミーティングや救急救命研修等、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	A	A	書類確認	適切にデータ管理されている
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	区に所属し清掃活動等にも参加、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	A	聞き取り 書類確認	初めての利用者に対し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	満足度調査により業務改善につなげている
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に努めている
(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	A	A	現地確認	十分な衛生管理がされており、特に利用毎にアルコール消毒を行うなど感染症対策に気を配っている
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	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	適宜行われている
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適時対応している

(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	個人情報は施錠棚に保管し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	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館内掲示により周知している	
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	A	A	聞き取り	随時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 収益確保のためリピーター確保に努めている	
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	A	聞き取り 書類確認	価格高騰の中、光熱水費等削減等の節減に努めている	
(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	施錠の実施や警備会社への委託により適切に行われている	
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	消防マニュアルを策定した。	

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」3,347人、「恋泉庵」1,459人、「蒸熱庵」345人、「ヴァポリウム」354人の合計5,505人の実績であり、前年同期と比較すると845人の増でした。9月が若干の減でしたが、殆どの月が増加しております。「蒸熱庵」の利用者も徐々に増えており、月に29人平均の利用者がありました。特に暑い時期に部屋を指定される方があります。目標よりまだまだ少ない人数ですが、利用者増に努めていきます。また、「ヴァポリウム」部屋貸しの利用者が44件あり、「ヨガ教室」、「カイロプラクティック・エステ」、会議で利用されております。売上げの実績は前年同期と比較して、1,479,732円の増で前年同期比117%でした。今後もSNSを活用した宣伝、じゃらんnet予約を活用し、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います。
施設所管課	前年と比較し、年間利用者、年間売上ともに増加しており、利用実績は順調に伸びてきている。また「ヴァポリウム」を団体に貸す部屋貸し利用も増えており、施設全体の稼働率向上につながっている。 「リニューアルオープン5周年記念イベント」「すーはー温泉ランチセット」など独自の視点でお客様に楽しんでもらえるよう企画されている。また、口コミで利用に来るお客様が多いことから、利用客の感想や体験談、お勧めの利用方法等についてSNSを活用した積極的な情報発信に取り組んでいただきたい。

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	6/20～6/24の5日間「リニューアルオープン5周年記念イベント」を実施し、期間中97人の利用がありました。日頃のお客様への感謝の気持ちをお伝えするいい機会となりました。期間中ご利用いただいたお客様全員に入浴剤のプレゼントと抽選で「不老庵」ペア招待券、「濃縮温泉水」他を含めたセット商品等が当たる企画を行い喜んでいただきました。今後も利用者還元になることを考えていきたいと思っております。 その他、「すーは一温泉ランチセット」は令和6年10月に開始してから280人の利用者があり、今期は165人の実績がありました。リピーターの方もおられます。割引等のことがありますので飲食店を増やすことはまだ出来ておりませんが、別の形でお客様サービスに繋がることを考えていきたいと思っております。
施設所管課	「リニューアルオープン5周年記念イベント」では施設の情報発信、「すーは一温泉ランチセット」では三朝温泉街の賑わいに繋がる取組み等を実施されており、独自の視点でお客様に楽しんでもらえるよう企画されている。引き続き独自視点のアイデアを形にした事業実施をお願いする。また、口コミで利用に来るお客様が多いことから、利用客の感想や体験談、お勧めの利用方法等についてSNSを活用した積極的な情報発信に取り組んでいただきたい。

4. 総括評価

B	指定管理者	オープンしてから6年が経過しようとしており、利用者数、売上とも増加傾向にあります。 今期は、6月に「リニューアルオープン5周年記念イベント」を実施し、期間中97人の利用者がありました。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なり、積極的にPRを行いました。 8月には、「不老庵」壁の補修工事を行っていただき、お客様に安心して利用してもらっております。 また、10月に商工会主催の「三朝まちゼミ」に参加し、3日間とも定員6名に達し大変好評で町内、近隣地域の方に熱気浴を体験してもらい周知することができました。 「蒸熱庵」の利用も徐々にですが増えてきており、特に暑さが厳しい時期や暑さが苦手な方に利用しやすい熱気浴室となっていると思います。 「ヴァポリウム」の「部屋貸し」については、順調に定着しておりNPOみささ温泉会員事業所のミーティングが5件「カイロプラクティック・エステ」の出張施術が29件、「ヨガ教室」の開催が10件の実績でありました。 来期は、リピーター還元事業とチラシのリニューアルを考えており、訴求力のあるものに作成し、PRを行っていききたいと思っております。
	施設所管課	利用者数、売上とも前年比を上回り利用実績は順調に伸びてきている。「リニューアルオープン5周年記念イベント」、「すーは一温泉ランチセット」、「ヴァポリウムの部屋貸し」等、一つづつではあるが、ニーズに合わせた利用プランや商品を企画され売り出されていることが実績につながっている。 また、「三朝まちゼミ」に参加し広く一般の方に当施設を知っていただく取組も行っている。引き続き独自の視点でアイデアを形にした事業実施と併せ、利用者から寄せられたエピソードや施設活用の紹介といった内容についても、SNSを活用した情報発信を行い利用者の獲得に向け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	・キャンペーン企画やコラボ企画といった利用者獲得につながるアイデアを形にして実施している。 ・飲食店と連携した商品プランの造成により、施設だけに限らない三朝温泉の賑わいに繋がる取組みの実施。
改善が望まれる点	・消防体制マニュアルの作成を受け、次年度は消火訓練など実地訓練を実施していただきたい。

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