

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1日～令和8年3月31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	2,788,000円
指定管理者名	三朝温泉観光協会		
指定管理期間	令和7年4月1日～令和10年3月31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	A	B	聞き取り	4月、5月に職員を採用したことで、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	A	A	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	会議室の利用管理を紙ベースからデータ管理に移行した	
減免対象者は適切に減免しているか	A	A	聞き取り 書類確認	あったか座や和紙灯りコンサート等の利用に際し、申請書により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	三朝温泉街の環境・景観美化を行っている。また地域の方の利用に配慮している。	
満足度調査を実施し、その結果は妥当か	B	B	聞き取り	10月から満足度調査を開始した	
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	施設内でのイベントの実施や、訪問される観光客へ職員から声掛けする等、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	B	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	B	A	聞き取り	トイレ清掃を月に1回とエアコン清掃を年2回専門業者へ委託している	
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	B	B	聞き取り	レンタサイクルの貸出に際し、名簿式から個別記入式に変更した。	
町税、国税、社会保険料等の滞納はないか	B	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	B	B	聞き取り	労働関係法規を再度チェックし、次期に就業規則を改正する予定である。	
設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか	B	B	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	C	C	聞き取り	10月から満足度調査開始したが、結果を公表していない	
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、備品消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	C	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	商工センターの管理は概ね問題なく進行している。令和7年度には、新入社員を2名確保し、業務に必要な組織体制を確保した。 今後は、人材育成に注力し、さらなる業務改善とサービス向上を目指していく。
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	毎朝のトイレ清掃に加え、温泉街のゴミ拾い・清掃を職員全員で行うことにした。その結果、多くの方から施設及び街中の清潔感の評価をいただいている。
施設所管課	施設の美化に加え温泉街の清掃を行い、三朝温泉観光協会として三朝温泉の環境美化に努められている。また、三朝温泉の観光イベント等の情報発信を始め、レンタサイクル事業に取り組んでいる。あったか夜市等、夜間に施設を利用した催しも開催しており、地元を含め観光客が集まりやすい施設となるよう取り組んでいる。 今後も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温泉散策の出发点として、積極的な事業実施やPRに取り組んでいただきたい。

4. 総括評価

B	総括評価	
	指定管理者	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。新入社員を含めた職員全体の育成を続け、新しい事業運営が円滑に進むように役割分担を図っていききたい。
	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。施設や温泉街の環境美化に努め、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である。10月から開始された満足度調査については、回収方法を工夫しより多くの施設利用者の要望や状況把握を行うよう努め、業務改善、人材育成に繋げていただきたい。

5. その他特記事項（※施設担当課記載欄）

特に評価される点	- 職員による施設をはじめとした温泉街の毎日の清掃に加え、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。 - 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	満足度調査を開始されたが、回収率が低く結果を公開するに至っていない。アンケート回収方法を工夫するなどし、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