

指定管理者の管理運営評価表

施 設 名	五泉市村松さくらんど温泉及び農村環境改善センター	担 当 課 名	商工観光課
指定管理者名	さくらんど温泉運営グループ		

区分	選定基準	評価項目	具体的業務要求水準	評価
公平性 透明性	市民の平等な利用が確保されること。	「市民の平等利用が確保されること。」に対する基本的考え方（理解度、取組姿勢など）	条例・規則や関係諸法規を理解した運営・管理を行い利用者の平等性が保たれていること。	A
		平等利用を確保するための体制が確立されていたか（モニタリングなど）	正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。 利用料が適切に徴収されているか。	A
		個人情報の保護、情報公開、広報の方法などが適切に図られていたか	「市情報公開条例」及び「個人情報保護法」に基づき実施されているか。	A
		その他管理者の提案によるもの		
効果性 効率性	事業計画書の内容が、指定施設の効用（設置目的）を最大限に発揮し、その管理の効率性が図られるものであること。	「事業計画書の内容が、対象施設の効用（設置目的）を最大限に発揮するものであること。」に対する基本的考え方（理解度、取組姿勢など）	仕様書・事業計画書に基づく事業が適切に実施されているか。	B
		業務の改善や工夫は十分であったか また、再委託する業務の内容及び委託先の妥当性はあったか	職場会議等を実施しているか。 再委託した業務が問題なく遂行されているか。	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策は確立されていたか	利用者へのアンケート調査を実施しているか。 利用者からの要望、クレーム等に対し、適切に対応しているか。	A
		利用者に対するサービス向上の方策が図られていたか	接遇等の職員研修が実施されているか。	A
		利用の促進、利用者増の方策が図られていたか	利用者増に繋がる具体的な取り組みをし、利用者にアピールしているか。	A
		サービスの質を確保するための方策が図られていたか	モニタリングが実施されているか。	A
		施設の効用（設置目的）を最大限発揮できるスタッフの配置であったか	有資格者を適正に配置した職員体制になっているか。 申請書に記載されている人的体制になっているか。	B

区分	選定基準	評価項目	具体的業務要求水準	評価
効果性 効率性	事業計画書の内容が、指定施設の効用（設置目的）を最大限に発揮し、その管理の効率性が図られるものであること。	「事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること。」に対する基本的考え方（理解度、取組姿勢など）	人件費の適正化を図っているか。 管理経費縮減に向けた努力をしているか。	B
		指定管理経費に妥当性があったか（サービスとコストのバランスなど）	無理な経費縮減により、管理の質が低下してないか。労務環境の悪化がないか。利用者のサービスの向上が図られているか。	A
		収支計画に妥当性があったか	収支がプラスになっているか。	B
		管理経費縮減の具体的方策が取られていたか	省エネに努めているか。 設備・施設の日常点検がされているか。	A
		利用料金を徴収する施設の場合、収入の増加を図るための方策が取られていたか	収支計画書等で示した利用料金の収入が達成されているか。	A
		その他管理者の提案によるもの		
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有していること。	「事業計画書に沿った管理を安定して行う人的能力、物的能力を有していること。」に対する基本的考え方（理解度、取組姿勢など）	「公の施設」を管理するということに基づいて、安定的な財政基盤を有し、適正な人員配置がなされ、業務が遂行されているか。	A
		当該公の施設に必要な管理能力を有していたか（組織及びスタッフの経歴、保有する資格、ノウハウ、専門的知識など）	現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切か。	A
		経営基盤の安定性が確保されていたか	経営状況は良好か。 定めたとおりに開館していたか。	A
		スタッフ等の管理、監督体制が確立されていたか	色々な物事の周知徹底体制の確立。 苦情等を把握することができ、適正に処理ができる体制の確立。	B
		スタッフ等の人材育成の方策が確立されていたか	衛生管理、接遇等の職員研修が実施されたか。	A
		リスクへの対応策が確立されていたか（防止策、非常時の対応マニュアル等）	非常時の対応マニュアルが作成されているか。	A
		リスクへの対応能力は十分であったか（資金力、損害賠償能力など）	小規模修繕の実施。 賠償責任保険の加入。	A

区分	選定基準	評価項目	具体的業務要求水準	評価
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有していること。	グループ応募の場合、グループの安定性は確保されていたか	グループが協力して管理運営する体制になっていたか。	A
		グループ応募の場合、役割分担及びリスク分担などの確実性及び妥当性が確保されていたか	グループそれぞれの特性を活かした役割分担になっていたか。	A
		その他管理者の提案によるもの		
貢献性	事業計画書の内容が、五泉市の振興・活性化に貢献できるものでありこと。	「事業計画書の内容が、五泉市の振興・活性化に貢献できるものであること。」に対する基本的考え方（理解度、取組姿勢など）	観光の拠点として役割を果たせたか。	A
		地元法人その他の団体の育成について、積極的であったか	地域の団体等と積極的に連携を取り業務を行っていたか。	A
		地元住民、高齢者、障害者等の雇用について、積極的であったか	職員は地元住民を採用しているか。高齢者等の雇用に配慮があったか。	A
		地元での資材等の調達を積極的に行っていたか	地元業者から優先購入しているか。	A
		その他管理者の提案によるもの		

■総合評価（コメント）

令和6年度は、さくらんどう温泉グループが指定管理者として運営する2年目であった。利用者は昨年度と比較して4,688人、4.5%増加した一方、収支は1,617千円の赤字となった。利用者が増加している要因としては、個室利用者の増加率が高いことから、宴会需要の回復や家族連れの利用需要が高まっているものと考えられる。

収支の赤字については、収入が前年度比24,488千円、15.5%増加したものの、支出について人件費や光熱水費などの管理費用が増加したことで、前年度比26,453千円、16.8%増と、収入増を打ち消す形となってしまった。

今後も物価高騰による影響は継続していくと思われるため、現状のサービス水準を維持したうえで、いかに費用を削減していくかが課題である。

毎月開催しているイベントを、ホームページやSNSで告知するとともに、家族連れ向けのテントスペースや高級ドライヤーを設置するなど自主事業を拡充することで、利用者満足度と収益性の両方を上げる取り組みを行っている点は評価できる。

全般的には市の要求水準に近い運営が行われていたと考える。