

2019年度 指定管理者導入施設評価表

| | | | | |
|------------------|-----------------------------|-------------|-------------|-------------------------|
| 施設名称 | 須坂市ふれあい健康センター | | 所管課(TEL) | 商業観光課 (026-248-9005) |
| 所在地 | 須坂市大字仁礼7番地 | | 設置年月 | 1997年10月 |
| 施設設置目的 | 市民の健康福祉の増進および観光振興拠点 | | | |
| 施設概要・設備 | ふれあい健康センター館、マレットゴルフ場、温泉スタンド | | | |
| 指定管理者名(選定方式) | 蔵のさと温泉共同企業体(公募) | | | |
| 指定期間 | 2017年4月1日～2027年3月31日 | | | |
| 指定管理者の主な業務 | 保守管理業務、清掃業務、設備・備品管理業務等 | | | |
| 施設の利用状況 | 利用区分等 | 利用目標 | 利用実績 | 対前年比(%) |
| | 入館者数 | 300,000 | 278,971 | 92.9 |
| | | | | |
| | | | | |
| | (特記事項) | | | |
| 指定管理者の 予算及び決算 | 項目 | 予算額(円) | 決算額(円) | |
| | 指定管理料 | 0 | 0 | |
| | 利用料収入 | 120,000,000 | 103,701,800 | |
| | 支出額合計 | | | |
| | (特記事項) | | | |

2 市（担当課）による評価（評価は非常に良い◎、良い○、やや悪い△、悪い×の4段階です。）

協定書及び指定管理者の事業計画書の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価したものです。評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

| 項目 | 指 標 | 評価 | 評価に対する説明 |
|--------|---------------|----|------------------------|
| 管理状況 | 開館時間、休館日の運用 | ◎ | 適正であった。 |
| | 法令の遵守 | ◎ | 適正であった。 |
| | 適正な人員配置 | ◎ | 適正であった。 |
| | 職員の労働環境確保 | ◎ | 適正であった。 |
| | 職員の研修・教育 | ◎ | 適正であった。 |
| | 文書・帳簿の管理保存 | ◎ | 適正であった。 |
| | 報告書等の提出 | ◎ | 適正であった。 |
| | 口座管理・経理 | ◎ | 適正であった。 |
| | 施設の使用許可・条件 | ◎ | 適正であった。 |
| | 備品の管理 | ◎ | 適正であった。 |
| | 清掃業務 | ◎ | 適正であった。 |
| | 環境への配慮 | ◎ | 適正であった。 |
| 危機管理対策 | 緊急事態の対応 | ◎ | 利用者の病気やケガに対し適正に対処した。 |
| | 安全への配慮 | ◎ | 適正であった。 |
| | 個人情報の保護 | ◎ | 適正であった。 |
| | 施設設備の保守管理 | ◎ | 適正であった。 |
| | 重要事項の報告・連絡・届出 | ◎ | 適正であった。 |
| | 保険の加入 | ◎ | 適正であった。 |
| | 管理物件に対する損害賠償等 | — | 該当なし。 |
| 運営状況 | 施設利用状況 | ○ | 入館者数が前年を下回ったが、ほぼ横ばい。 |
| | 自主事業実施状況 | ◎ | 多くの事業を実施され誘客に努めた。 |
| | 地域との連携 | ◎ | 適正であった。 |
| | その他取組み | ◎ | 職場体験の受入れ各種体験教室等を実施された。 |
| | 管理に係る収支状況 | ◎ | 適正であった。 |
| | 自主事業に係る収支状況 | ◎ | 適正であった。 |
| | サービス向上への取組み | ◎ | 適正であった。 |
| | PR等広報活動 | ◎ | 適正であった。 |
| | 苦情・要望への対応 | ◎ | 適正であった。 |

3 利用者による評価

指定管理者が行なった利用者アンケートの結果及び、担当課に寄せられた利用者からの意見・要望等によるものです。

| | | |
|-----------------|---|--|
| 利用者アンケートの結果 | 実施時期 | 2019年7月1日～2020年3月31日 |
| | 調査対象 | 入館者および宴会利用者 |
| | 調査方法 | 館内にアンケートを設置して専用BOXにて回収 |
| | 調査結果 | 4月～6月無し。7月よりデータ取得する仕組み構築。毎月5枚以上お客様コメントを頂けた。お褒めのお言葉が5割。要望・改善提案が4割。施設管理状況、スタッフ・他の利用者に対するご意見1割。 |
| 利用者からの意見・要望・苦情等 | <ul style="list-style-type: none"> ・広くて雰囲気が良い。・食事がおいしい。・スタッフの接客対応が良い。 ・お風呂がゆったりできる。・一日楽しめてゆっくりできる。 ・券売機が使いづらい。・料理が高い。・施設内の室温について夏は暑いとコメント頂きました。・売店の野菜や果物を増やしてほしい。・ ・他様々なご意見あり | |

4 指定管理者による自己評価

指定管理者自身による自己評価です。

| | |
|-------------|--|
| 2019年度の自己評価 | <p>今季は6月に【蔵パン】のリニューアルを致しました。多くのお客様より評価を頂きました。前年を大きく超える評価を頂いております。また、10月に2階食堂のGメニューには課題がありました。お客様より厳しいご意見を頂戴する事もあり、お客様に満足して頂く内容に進化をさせて参ります。3月には新型コロナウイルス感染拡大を受け、営業時間の短縮を実行。安心安全を目指し従業員の意識を高め活動致します。</p> |
|-------------|--|

5 市（所管課）による総合評価

開館から23年経過し、施設や設備に故障が数多く発生したが、現場での応急対応、また、体調不良者の対応や、苦情処理など適正に管理していただいた。

アンケートでの要望・改善点について、引き続きお客様の立場に立った対応を心掛けていきたい。