

## 平成27年度 指定管理者評価シート

### 指定管理者

施設名	健康ふれあい施設 きららの湯
指定管理者名	株式会社リフレッシュニ丈
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日
評価者名 (施設所管課長)	健康づくり課長 松永 伸英

### 評価

[評価区分: 優れている(5点)、適正である(3点)、改善が必要である(1点)、×抜本的な見直しが必要である(0点)]

項目	評価視点	評価区分	得点	理由
業務の履行に関する事	指定事業が適切に実施されているか		5	利用の許可、施設の管理、その他の事業が概ね適切に実施されている。
	職員の人員配置は適正であるか		3	過剰な人員配置は見受けられない。
	職員の労働条件は適正に保たれているか(賃金、労働時間等)		3	労基法等関係法令が順守されている。
	職員に対して必要な研修等を実施し、資質向上に努めているか		3	業務の遂行上、必要に応じた研修等がなされている。
	法令が遵守されているか(法定点検や検査等を含む)		5	設備の法定点検、定期点検が適切に実施されている。
	開館日、開館時間は守られているか		5	条例第12条の開館時間は守られている。
	施設、設備、備品の管理及び保守は適切に行われているか		5	保守契約及び備品台帳による管理が適切に行われている。
	利用の許可・制限が適正に実施されているか		3	条例第14条及び15条に定める利用の許可・制限等は適切に実施されている。
	利用者からの苦情に対し、適切に対応しているか		3	苦情があった場合の内容や対応の報告は受けており、概ね適切な対応がなされている。
	帳簿等は適切に整備・保存されているか		3	事業報告書の収支状況等から、帳簿等は適切に整備・保存がなされている。
	個人情報適切に取り扱われているか		5	個人情報に係る事故等はなく、適正な管理がなされている。
	適正な会計・経理事務が実施されているか(利用料の適正徴収含む)		5	適正に実施されている。
経費節減の取組がみられるか		3	重油購入の入札や電気使用量の節減等経営努力が見受けられる。	
市への報告及び必要書類の提出は、遅延なく適宜行われているか		5	市への報告、又提出書類の遅滞もなく、適宜行われている。	
得点小計			56	

項目	評価視点	評価区分	得点	理由
サービスの質に関すること	利用者に対するサービス向上の取組がみられるか		3	イベントの開催等の取組がなされている。
	利用者増加の取組がみられるか		5	営業活動・広告宣伝活動の強化、九大との連携、イベントの開催等の取組により、入湯者数が増加している。
	職員の接客態度(マナー、言葉づかい、服装等)は適切か		3	接客態度への苦情は見受けられない。
	自主事業の実施により、施設の魅力向上を図っているか		3	温泉水の販売等により、施設の魅力向上が図られている。
	利用者の声を反映させるため、利用者アンケート等を実施しているか		3	受付時等において、直接利用者の声を聞くように努めている。
	業務の改善は図られているか(市による改善の指摘があった場合のみ)			
得点小計			17	
その他				
	得点小計			
合計点			73	
得点率 (合計点/(5点×評価項目数))			0.77	

総合評価	理由
	経営努力が見受けられ、入湯者の増及び営業利益の増加に繋がっている。

【総合評価判定の目安】

優 良 …… 0.75～1                      適 正 …… 0.50～0.74  
 改善必要 …… 0.25～0.49            × 抜本的見直し必要 …… 0～0.24

指導及び助言

随時、適宜に運営上の報告、協議を行っている。