

平成28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 二丈温泉きららの湯
指定管理者名	株式会社リフレッシュ二丈
指定期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日
評価者名 (施設所管課長)	健康づくり課長 山北 敬子

■ 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(、×の場合は具体的な改善事項も記載)
業務の履行に関する事 業	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遵守されている。
	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	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		5	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	○	3	市への報告、又提出書類は適宜行われている。
得点小計			56	

項目	評価視点	評価区分	得点	理由(、×の場合は具体的な改善事項も記載)
サービスの質に関する事	利用者に対するサービス向上の取組がみられるか		5	四季折々のイベントの開催等利用者サービス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	職員の接客態度への教育を実施されている。
	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			19	
その他				
得点小計				
合 計 点			75	
得点率 (合計点/(5点×評価項目数))			0.88	

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

毎月の経営状況報告書の提出、運営上の報告により適宜に協議を行った。
 なお、きららの湯の指定管理は、平成29年3月31日をもって終了した。
 平成29年4月1日からは、民間施設となっている。