

平成26年度 施設管理運営事業評価票

1 評価対象施設

公の施設の名称	市立温泉利用施設(ナチュラルスパ宝塚)					
所在地	宝塚市湯本町9-33					
指定管理者	団体名	㈱エイチ・ツー・オー		指定期間	開始日	平成 24 年 7 月 1 日
	所在地	大阪市西区北堀江1-4-14H20ビル			終了日	平成 27 年 6 月 30 日
選定方法	(公募)・非公募			評価実施年	指定期間 3 年のうち 2 年目	
施設設置目的	本市の主要な観光資源の一つである「宝塚温泉」を国内外の観光客をはじめ、市民の方々に「宝塚温泉」を広くPRするため					
主な実施事業	観光客や市民の方々の顧客満足度の向上を図るために、指定管理者と協働で営業面、運営面での業務改善を推進し、施設利用者からのご意見ご要望等もいただきながら、訪れた方が気軽に利用できる環境を整備するなど、更なる温泉利用施設の利用促進を図る。					

2 利用状況(目標と実績)

成果指標(例)	単位	目標	H21	目標	H22	目標	H23	目標	H24	目標	H25
a 温泉施設利用者	人	-	58,927	71,500	64,476	78,650	67,641	74,400	67,977	74,800	67,435
b エステ利用者数	人	-	6,152	8,580	6,175	9,438	5,802	6,390	5,449	6,000	6,460
c 岩盤浴利用者数	人	-	12,276	17,875	12,964	19,662	13,374	14,720	12,243	13,470	10,694
d											
e											

3 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:千円)

区 分	平成22年度決算	平成23年度決算	平成24年度決算	平成25年度決算	平成26年度予算
収入計 A	209,666	201,883	192,858	201,952	221,610
指定管理料	0	0	0	0	0
利用料収入 C	43,136	45,178	45,771	44,577	51,495
自主事業収入	125,165	119,404	112,204	129,144	139,192
その他	41,365	37,301	34,883	28,231	30,923
支出計 B	172,234	172,140	171,722	179,509	172,380
指定事業費	153,129	153,930	153,934	156,295	153,936
内、人件費 D	93,323	91,556	88,156	88,279	88,152
内、再委託料 E	18,535	21,977	21,213	19,725	21,216
自主事業費	19,105	18,210	17,788	23,214	18,444
事業収支 A-B	37,432	29,743	21,136	22,443	49,230
利用率比率 C/A	20.6%	22.4%	23.7%	22.1%	23.2%
人件費率 D/B	54.2%	53.2%	51.3%	49.2%	51.1%
再委託費比率 E/B	10.8%	12.8%	12.4%	11.0%	12.3%

・「支出」欄「指定事業費」は、代表的な内訳を取り上げているため合計額とはならない。
 ・着色セルは、自動計算としている。
 ・事業費は、当該年度及び過年度決算を記入する。また、最右欄には、次年度予算を掲載する。

○補足説明
 (必要に応じて記述)
 ・平成24年7月から平成27年6月までの指定期間で引き続き㈱エイチ・ツー・オーを選定。
 ・平成25年度の営業日数は349日。平成25年11月に施設修繕期間として通常休館日(第一火曜日)に加え、4日間の臨時休館日を設けた。
 ・上記支出に、原価費用(19,737千円)および預かり入湯税(4,719千円)は含まない。

4 評価

注)自己評価・・・指定管理者 所管評価・・・施設所管課

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	
①サービスの履行の確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	A	A
	外部委託	事業計画に即し、計画的に研修等を実施している。	A	A
		外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており適切である。 外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	B
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守しているか。	A	A
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A
	情報公開	情報公開に関する法令や条例に準拠した運用がなされているか。	A	A
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	A
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A
	連絡調整	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A	A
		協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	B	B	
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練を行っている。 緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。	B	B	
財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	A	A	
《 総括 》	「業務の実施体制」に関する評価 【標準18項目/本施設 項目】	A	A	
②サービスの質の評価	施設管理	協定書に従い、会館日、閉館時間等を遵守している。 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 言葉使い、態度、服装等接遇が適切である。	A	A
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	A
		施設の目的に添った自主事業を実施している。 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	A	A
	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	A	B
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	A	B
	苦情等対応	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。 要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	A	A
利用状況	利用者数、稼働率等は、目標に対し妥当な水準である。	A	A	
《 総括 》	「業務の内容・水準」に関する評価 【標準18項目/本施設 項目】	A	A	
③安定性	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え適切に経理事務を行っている。	A	A
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	B
	経費縮減	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	A	B
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A
《 総括 》	「経費の収支等」に関する評価 【標準4項目/本施設 項目】	A	A	
所見 (成果、課題等)	<p>(自己評価) 緊急対応については、現在体制を整えるべく行っており、間もなく完了する見込みです。</p> <p>(所管評価) 今年度に関しては、利用者数が微減しているが、昨年度までは伸ばしており、引き続き営業努力を期待したい。 また、無料入館券の提供や地域集客施設との連携など、観光PRや地域活性化に積極的である。</p>			
前年評価	A	総合評価	A	

※評価区分

評価基準:	A (優良) = 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
	B (良好) = 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
	C (要改善) = 協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。
《総括》:	A (優良) = 評価基準項目が全てB以上であり、かつAが過半数である。
	B (良好) = 優良、要改善以外の評価
	C (要改善) = 評価基準にCが1つでも含まれる。
総合評価:	A (優良) = 自己評価、所管評価の《総括》にCが含まれず、かつAが4つ以上ある。
	B (良好) = 優良、要改善以外の評価
	C (要改善) = 自己評価、所管評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。