

(様式第4号)

指定管理施設自己評価・内部評価・外部評価シート

評価対象年	令和5年度	令和5年4月1日	から	令和6年3月31日	まで	
施設名	名水はだの富士見の湯	指定管理期	令和5年10月1日	から	令和8年9月30日	まで
指定管理者	日本メックス株式会社	施設所管部	環境産業部観光振興課			

【自己評価及び内部評価の基準】	
3	協定書、仕様書等の要求水準を上回っており、優れた点がある。
2	要求水準を満たしている。
1	要求水準を概ね満たしているが、一部課題がある。
0	要求水準を下回っており、改善指導等が必要である。

【外部評価の考え方】	
《大変良好》	管理・運営は大変良好で、また優れた取組みの成果がある。
《良好》	管理・運営は良好である。
《概ね良好》	管理・運営は概ね良好であるが、その一部に課題がある。
《要改善》	管理・運営に課題があり、改善が必要である。

I 施設の維持管理						
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況	
施設の維持管理	協定書や仕様書等に従い、設備・機器等の保守管理が適切に行われ、利用者が安全で快適に利用できる状態が保たれている。	3	3	3	【自己評価】 各関係法令に基づいた年間計画表を作成し、施設の維持管理を実施している。日常清掃についても手順書を改善しながら、業務を実施している。また、お客様アンケートの結果を重視し安全快適な環境を提供している。第三者へ業務委託する際は、事前に市へ報告し、発注時は注文書・仕様書を作成し実施している。	
施設の修繕	協定書や仕様書等に従い、指定管理者で行う修繕が適切に実施されている。	3	3	3		
清掃・衛生管理	協定書や仕様書等に従い、清掃・衛生管理を適切に行い、施設が清潔に保たれている。	3	3	3		
備品の管理	備品及び附帯設備等が適切に管理されている。	3	2	2	【内部評価】 電気や衛生設備等多くの項目について定期点検を実施しており、異常があった場合も迅速な情報共有と適切な対応が取られていた。 また、露天出入口引き戸の戸車や男子水風呂ハンドルの故障等、指定管理者での修繕が必要な場合も迅速に対応していた。	
第三者委託	第三者への委託に係る取扱いは、協定書や仕様書等に基づいた適切なものである。	3	3	3		
環境配慮	省エネやリサイクル等、環境に配慮した取組みを行っている。	3	3	3		
	小計	18	17	17		

2 施設の運営					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
設置目的等の理解	施設の設置目的や役割、協定書や仕様書等の内容を従事者全員が理解し、運営している。	3	2	2	<p>【自己評価】</p> <p>休日に行っていた地元農家の野菜販売を平日も行うことにより、地産地消へ貢献した。また、地元酒造と協力し、イベント等で市内業者を活用することにより、地域連携を図った。運営スタッフは市民の雇用を最優先に採用活動を行っている。</p> <p>【内部評価】</p> <p>自主事業についてマッサージ事業の提供日を増やすとともに、施術者の人員補充を行い、ご夫婦等同時施術を可能にしたことで満足度向上、利益増加につながった。また、指定管理納付金や秦野市還元金、従業員駐車場用地使用料については納付の通知後速やかな入金があった。</p>
サービス提供	施設の設置目的と協定書や事業計画書等に沿ったサービスの提供を実施している。	3	3	3	
自主事業の成果	施設の設置目的に沿った自主事業が実施されており、またそれは利用者サービスの向上につながっている。	3	3	3	
個人情報の漏えい防止	個人情報を適切に管理し、漏えい等の防止策を講じている。	3	3	3	
地域との関わり	地域や関係団体と連携し、魅力ある施設づくりに取り組んでいる。	3	3	3	
市内事業者の活用等	市内事業者の活用や市民の雇用など地域への貢献がなされている。	3	3	3	
使用の承認並びに利用に係る料金の収受	協定書や仕様書等に従い、適正に利用の許可及び利用料金の収受が行われている。	3	3	3	
小計		21	20	20	

3 危機管理対応					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
事故発生時の対応	緊急事態発生時において、遅滞なく適切な処置を行うことができる体制となっている。	3	3	3	<p>【自己評価】</p> <p>台風等の災害発生時や急病人や体調不良者が発生した際は迅速な対応をし、秦野市へ早急に情報共有を行った。</p>
事故防止の対応	事故等を防止するために、日頃から積極的に取り組んでいる。	3	3	3	<p>【内部評価】</p> <p>事故を防止するために注意すべき事項や発生した事案への対応について、日頃から朝礼等で従業員への周知を行っている。</p>
小計		6	6	6	

4 指標の達成状況・改善の取組み					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
指標の達成状況	（指標を設定している場合）指標の達成状況は適当である。	3	3	3	<p>【自己評価】</p> <p>事業運営の効率化、来館者増による収入増のための施策を継続して実施することにより、最大の目標である黒字化を達成することが出来た。</p>
改善の取組み	本市の点検や評価による指導等について、適切な改善が行われている。	3	3	3	<p>【内部評価】</p> <p>前年度外部評価において指摘のあった送迎バス利用者数について、バス運行の調整により混雑時の増便を実施し改善した。</p>
小計		6	6	6	

## 5 サービス向上の取組み

項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
利用者への案内	利用者への案内は、誰にでもわかりやすいものとなっている。	3	3	3	<b>【自己評価】</b> 施設名を大きく打ち出した看板を設置したことにより、今まで施設を利用したことがない方へのPRにつながった。また館内の床面に案内表示を新設したことにより、混雑の緩和につながった。また、海外利用者対応のポケットーク、多言語マナーポスターを設置することで、海外のお客様も安心して利用できる環境を整備した。令和6年度男性サウナリニューアルに向け、サウナマット導入、大型洗濯機導入等を行っている。
利用しやすい環境整備	利用者にとって、利用しやすい環境整備に取り組んでいる。	3	3	3	
業務の標準化	業務マニュアル等を整備し、利用者対応にばらつきがないよう業務が標準化されている。	3	2	3	
接遇	利用者等に対して不快感を与えない適切な接遇が行われている。	3	3	3	
アンケート結果	利用者アンケート等の結果は、満足度の高い評価となっている。	3	3	3	
サービスの質の向上	利用者の意向等を定期的に確認し、継続的にサービスの質の向上に取り組んでいる。	3	3	3	
施設の利用促進	パンフレット作成やホームページの更新などを工夫し、施設の利用促進に取り組んでいる。	3	3	3	
苦情等への対応	利用者からの苦情や要望等に対して、必要な改善に取り組んでいる。	3	3	3	
小計		24	23	24	

## 6 収支状況

単位：千円

項目	年度	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	0	0	0	0						
	利用料金	60,782	68,910	70,565	98,436						
	自主事業	41,218	40,184	23,097	55,779						
	その他	0	2,226	0	0						
	計	102,000	111,300	93,662	154,215						
支出	人件費	44,000	34,867	27,096	34,063						
	維持管理経費	33,371	41,506	45,291	58,447						
	自主事業	23,420	35,782	23,076	48,783						
	その他	109	281	109	281						
	計	101,800	112,336	95,572	141,574						
総計（収入－支出）		0	-1,116	608	17,978	0	0	0	0	0	0

項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
適正な 予算執行	収支計画書に基づき、予算の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われている。	3	3	3	【自己評価】 開業以来初の黒字化を達成することができた。
経費の効率化	経費削減に向けた取組みを行い、またその内容は効果的なものである。	3	3	3	【内部評価】 広報宣伝効果等により急激に利用者数が増加したが、マルチジョブ体制により人件費の増加を抑制し、顧客満足度を下げることなく黒字化を達成することができた。
	小計	6	6	6	

#### 7 令和5年度 自己評価及び内部評価結果

項目	配点	自己評価	内部評価
1 施設の維持管理	18	17	17
2 施設の運営	21	20	20
3 危機管理対応	6	6	6
4 指標の達成状況・改善の取組み	6	6	6
5 サービス向上の取組み	24	23	24
6 収支状況	6	6	6
合計	81	78	79
配点に対する割合		96.3%	97.5%

#### 8 全体を通しての所見

指定管理者所見	施設所管課所見
前年度は売上額が初の1億円越えを達成したが赤字脱却が実現できなかった。今年度は収支17,978千円と予算の608千円を大きく上回り、初の黒字化を達成、市へ納付金として6,320千円を還元することができた。次年度以降も黒字化を維持しつつ更なる収支改善を目指す。	前年度からの利用者数及び売上額の増加は目覚ましい状況で、温浴情報サイト「ニフティ温泉」での評価も高く、これまでの企業努力が伺える。今後は利用者の増加による施設面での不具合が想定されるため、予防保全の実施や更なる利便性向上のための機器の導入等を行う必要がある。

#### 9 内部評価に対する外部評価

外部評価	外部評価に係る意見
大変良好	これまでの知名度向上・サービスの品質向上に向けた取り組みが、黒字化達成として実を結んだことは素晴らしい。特に、清潔に保たれた館内と従業員の高いホスピタリティは来館者から評価されており当施設の長所である。引き続きマルチジョブ制度を活用し、伸ばしていただきたい。 今後は、来館者の受入上限を見ながら、利用者から不満が出ないようにバランスを考え、サービスの品質向上及びコスト削減による利益率増を図るとともに、設備の故障等で利用者に影響が出ないように、施設の保全について市と指定管理者で連携し、計画的に進めていただきたい。