

## 指定管理者外部評価委員会における評価結果

施設名	都城市山之口青井岳観光施設、高城観音池公園施設、山田総合交流ターミナル複合施設、高崎総合公園等
所管課	みやこんじょPR課 山田地域振興課 山田産業建設課 スポーツ振興課
指定管理者	都城ぼんち地域振興株式会社
指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日

※詳細は、別紙「都城市温泉施設等一覧」参照

### ※参考

評価	判定
S	非常に良好な管理運営
A	軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営
B	一定の改善が必要な管理運営
C	大きく改善が必要な管理運営

## 評価基準

### (1) 利用状況

施設利用者数	各施設の利用者数は、計画どおりであるか
施設貸出状況	各施設の貸出数は計画どおりであるか
利用者対応	施設の予約や利用等が、条例に従い公平かつ適正に実施されているか、言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか
利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか（ホームページを開設している場合）、利用方法を分かりやすく案内できているか
施設の利用許可等	施設の利用許可等は条例に従い適切に行ったか
利用料金の設定、周知	利用料金の設定（承認）は適切で確実に利用者への周知をしていたか
現金管理	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか
利用料金の減免	利用料金の減免は適切に行われているか
使用料の徴収事務	使用料等の徴収事務が適切に行われたか
<b>【所見】</b> ・新型コロナウイルス感染症の影響で利用者が少ないこともあるが、全体的な利用者ではなく、スポーツ施設と営業施設の区別をするべきではないか。 ・令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、利用者数が大幅減となっている。管理者の努力では補えないものと思われるが、新型コロナウイルス感染症収束後に「行かない」ことに慣れた利用者呼び戻せるようイベント等の企画に期待する。	
<b>【改善すべき事項】</b> ・魅力ある施設であるため、利用案内について、ホームページや戸別配布等を行うなどのPRを多様に行っても良いと考える。	
<b>【評価】</b> A	<b>【判定】</b> 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

## (2) 維持管理・企画運営状況

施設、設備の保守管理	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）、定期清掃を計画的に実施しているか
清掃業務、警備業務 その他必要な管理業務	日常の清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行っているか
施設・設備の状況	施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか、施設内が清潔に保たれているか、草刈や除草はされているか
備品の管理	備品の管理（点検や修繕等）を適切に行ったか
報告書等の提出	事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適切か
文書の管理、保存	作成、受領した文書（申請書や承諾書等）の適切な管理がされているか
危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか
避難経路の確保	避難経路は適切に確保されているか
開館時間、休館日の運用	協定書に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか
事業の実施状況	事業計画に則し、管理運営業務を実施しているか
自主事業等への参加促進	自主事業等の参加促進への取組を積極的に実施しているか
自主事業	施設の目的に沿って自主事業を十分に実施しているか
法令の遵守	関係法令を遵守しているか
適正な人員配置	仕様書に従い、管理運営するために必要な人員及び資格者を適正に配置しているか
従業員の教育、研修	従事員の教育や研修が適切に行われているか
<p><b>【所見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業については、コロナ禍で十分なされているとはいえないが、今後状況が落ち着いていくことに合わせて積極的に取り組んでいくことを期待する。</li> <li>・管理業務等については関係法令を遵守し、適切に行われている。</li> </ul>	
<p><b>【改善すべき事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業のあり方について、持続可能な管理運営に向けて、社会状況を踏まえながら長期的視野で検討いただきたい。</li> </ul>	
<b>【評価】</b> A	<b>【判定】</b> 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

### (3) 経理状況

指定管理業務の支出状況	収支状況が、対前年度比及び当初の目標を達成しているか
口座管理、経理の区分	指定管理者の収支は専用口座・帳簿で管理し、経理区分が整理されているか
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた場合の対応が適切に行われているか
保険の加入	協定書で規定する損害保険等必要な保険に加入しているか
自主事業の収支状況	収支状況が、対前年度比及び当初の目標を達成しているか
<b>【所見】</b> ・新型コロナウイルス感染症の影響により収支状況の悪化はやむを得ないところだが、その他の項目は適切に執行されている。	
<b>【改善すべき事項】</b> ・赤字が続いているため、収益が生まれる仕組みを現在の社会状況を踏まえながら長期的に見通しをたてて検討する必要がある。	
<b>【評価】</b> A	<b>【判定】</b> 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

#### (4) 労働環境

労働時間管理	始業時刻、終業時刻などをタイムカードなどにより把握しているか
休憩時間	休憩時間は適正に与えられているか
年次有給休暇	適正に付与し、年休管理台帳などで管理しているか
賃金の支払	毎月一定期日に、直接本人に支払っているか
最低賃金	最低賃金をクリアしているか
休業手当	休業手当に関する事項は就業規則などに明記されているか
健康診断	定期健康診断は年1回実施しているか、健康診断の記録を作成し、5年間保存しているか
育児・介護休業	育児・介護休業制度は整備されているか
労働関係帳簿	賃金台帳、労働者名簿、出勤簿、労働条件通知書は作成しているか
<b>【所見】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・関係法令を遵守し、適切に対応している。</li><li>・良好な管理運営がなされていると思われる。</li></ul>	
<b>【改善すべき事項】</b>	
<b>【評価】</b> A	<b>【判定】</b> 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

## (5) 利用者満足度

苦情、要望等	苦情、要望等を聞く仕組みが整っており、迅速に対応できているか
利用者満足度	利用者満足度の調査を実施しており、十分に満足を得ている結果となっているか
管理運営への反映	利用者満足度の調査結果が運営に活かされているか
<b>【所見】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者満足度については、十分に利用者の声を聞き、対応されている。</li><li>・特に大きなトラブルは無かったようであるが、苦情・要望が場合によってはきちんと市まで届く仕組みになっていると思料する。</li></ul>	
<b>【改善すべき事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・子どもから高齢者までの利用者に対応状況を分かりやすくフィードバックするしくみについて深く検討が必要である。</li><li>・アンケート回収の箱をもう少し大きくして、目につきやすい所に置くと良い。</li><li>・利用者の声を聞き、満足度を高めると、利用者増に繋がるものと考えられる。</li></ul>	
<b>【評価】</b> A	<b>【判定】</b> 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

## (6) 事業計画の進捗状況

進捗状況	事業計画において提案のあった事業について、進捗状況は順調であるか
<b>【所見】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・新型コロナウイルス感染症の影響によるものを除き、概ね順調であるものと考えられる。</li><li>・管理運営方針に沿ったものであり、順調であると考えられる。</li></ul>	
<b>【改善すべき事項】</b>	
<b>【評価】</b> A	<b>【判定】</b> 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

## (7) その他施設の特性に応じた事項

記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか
環境への配慮	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取り組み、リサイクルの推進等の対応を適切に行っているか
個人情報の保護	個人情報保護の規程を整備し、協定書に従い、情報を適切に管理、公表しているか
情報公開	情報公開の規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか
団体の経営状況	団体の経営状況は良好か
申請資格	申請時に提出された誓約書の要件を満たしているか（暴力団排除条例関係等）
<b>【所見】</b> ・団体の経営状況について、新型コロナウイルス感染症の影響により、厳しいものの、市からの指定管理料の増額により補っているようであるため、概ね問題はないものと思料する。	
<b>【改善すべき事項】</b> ・地域の利用者の声を聞くことも重要であると考えます。	
<b>【評価】</b> A	<b>【判定】</b> 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

## 総合評価

<b>【総合評価】</b> A	<b>【判定】</b> 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営
-----------------	---------------------------------