

指定管理者の管理運営に対する評価シート(概要版)

1. 施設等の概要

施設概要	名称	浦幌町留真温泉
	所在地	十勝郡浦幌町字留真177番地1外9筆
	設置目的	町民同士のふれあいを深め、町民の福祉及び健康増進並びに観光の振興を図る。
	所管課	産業課
指定管理者	株式会社共立メンテナンス札幌支店（札幌市中央区南1条東3丁目11-9） 指定期間：令和2年4月1日～令和5年3月31日	
管理業務の内容	① 浦幌町留真温泉（多目的交流施設を含む）の利用の承認及び行為の許可に関する業務 ② 浦幌町留真温泉（多目的交流施設を含む）の施設及び備品の維持管理に関する業務 ③ ①及び②に掲げるもののほか、浦幌町留真温泉の管理運営に関して町長が認める業務	

2. 評価結果

(1) 総合評価

評価ランク	合計得点	評価ランクの考え方
B	80	総合評価の結果、優れていると認められる。（合計得点が80点以上90点未満）

(2) 項目ごとの評価

評価項目	配点	評価レベル									係数	得点
		区分・委員No.										
		識見者		利用者代表			町職員			平均 (※)		
		1	2	3	4	5	6	7	8			
I 利用状況に関する事項	30	3	4	4	5	4	4	4	4	4 (4.0)	0.8	24
II 運営体制	10	4	3	4	5	3	4	4	3	4 (3.8)	0.8	8
III 収支・財務状況	10	3	3	4	5	3	3	4	3	4 (3.5)	0.8	8
IV 利用者意見の反映、利用者の満足度	15	4	4	3	5	4	4	4	4	4 (4.0)	0.8	12
V 適切な管理運営	15	4	4	4	5	4	4	4	4	4 (4.1)	0.8	12
VI 自主事業、地域の連携等	5	3	3	4	5	3	3	4	3	4 (3.5)	0.8	4
VII 施設の設置目的・法令等の遵守	10	5	3	4	5	3	3	5	3	4 (3.9)	0.8	8
VIII 安全性の確保	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4 (3.8)	0.8	4

(※) 平均評価レベルについては、各委員の評価レベルの平均値（括弧内の数値）を四捨五入して算出

指定管理者の管理運営に対する評価シート（評価対象期間：令和2年4月1日～令和3年3月31日）

1 施設の概要等

施設概要	名称	所在地	設置目的	所管課
	浦幌町留真温泉	十勝郡浦幌町字留真177番地1外9筆	町民同士のふれあいを深め、町民の福祉及び健康増進並びに観光の振興を図る。	産業課
指定管理者	株式会社共立メンテナンス札幌支店（札幌市中央区南1条東3丁目11-9） 指定期間：令和2年4月1日～令和5年3月31日			
指定管理業務の内	① 浦幌町留真温泉（多目的交流施設を含む）の利用の承認及び行為の許可に関する業務 / ② 浦幌町留真温泉（多目的交流施設を含む）の施設及び備品の維持管理に関する業務 / ③ ①及び②に掲げるもののほか、浦幌町留真温泉の管理運営に関して町長が認める業務			

2 評価結果

評価項目	評価内容・視点	配点	中間評価			
			レベル	評価点	評価すべき点	改善すべき点、要望点
1 利用状況に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 広報活動、営業・誘致活動、その他利用拡大を図るための取り組みが行われているか。 利用拡大を図るための取組の効果はどうか（利用者数や料金収入の状況・推移、事業計画（目標）との比較）。 	30	4 (4.0)	24	【委員1】評価レベル：3	<ul style="list-style-type: none"> ホームページの更新がされていないし、更新の予定も未定ということですが、ホームページから情報を得ているお客様もいると思うので、更新してほしいです。 売店に地元商品を置いても売れず廃棄することが多いので、地元以外の商品を置いているとのことでしたが、少しは置いてほしいと思いました。
					【委員2】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍で利用者のダウンは仕方ないと思うので今後もこの取り組みをしていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> JAFの割引等があれば旅行者が増えるのではないかと思います。
					【委員3】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> 入浴料と食事のセットは好評で、特に夕方以降はファミリーの利用が多く、入浴と食事を楽しんでいる様子です。 	<ul style="list-style-type: none"> 浦幌本別線から約5km奥に入るので、緊急時は別としてできる限りお知らせの立看でお客様に周知された方がよろしいのかと思います。また、「カレーライス」や「入浴と食事のセット」を入口で宣伝する方法はないでしょうか。
					【委員4】評価レベル：5	
					【委員5】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ポイントカード、入浴回数券のサービスは大変ありがたい。 同じく26日ふろの日のポイント2倍も利用者にはうれしいサービスです。 ハマナスカードのポイントはどんどん貯まり、利用する価値につながり本当にうれしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種サービスの継続をお願いします。 情報時代にHPの更新を望む。
					【委員6】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ポイントカードの発行や入浴回数券の販売など、利用者を増やす取り組みを継続的に実施している。 入浴料と飲食券のセット販売が好評で、リピーターの増加にも繋がっている。 毎月第2・第4土曜日の小学生以下の入浴無料や毎月26日ふろの日ポイント2倍など、利用者拡大を図っている。 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため臨時休業を余儀なくされたが、再開後は前年度並みの利用者を確保している。 	<ul style="list-style-type: none"> 所管課評価にもあるが、ホームページが長期間更新されていないので、早急な対応を望む。
【委員7】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> YouTube番組「レンタル洋二〜浦幌町編〜」で留真温泉の魅力が紹介され、非常に良いPRとなっていた。メディア等あらゆる媒体を活用して、利用拡大を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 広報活動、営業・誘致活動、その他利用拡大を図るためには、SNSを活用することが最も効果的である。ホームページを魅力ある内容にリニューアルし、浦幌町のホームページ及びLINEにリンクの上、浦幌町の重要な観光施設として全国にPRして欲しい。 					
【委員8】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ポイントカード、回数券、飲食とのセット券の販売など利用促進に向け、様々な取り組みを実施している。 系列ホテルへのパンフレットの配置は、現指定管理者だからこそできることであり、町外者への宣伝効果は大きいと思う。 						

2 運営体制	<ul style="list-style-type: none"> ・組織・人員配置は適切であったか。 ・職員の確保や資質・能力向上を図る取組は適切に行われたか。 	10	4 (3.8)	8	【委員1】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・11名の人材を継続して確保していることは、評価できます。定期的にPKP事業部の札幌支店長や管理栄養士が訪問し、指導していることは評価できます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の世代交代はうまくいっているか？気になります。長年培ってきた知識や経験が、若い世代になんとか引き継いでほしいと思います。
					【委員2】評価レベル：3 <ul style="list-style-type: none"> ・人の配置は良いと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・若者が働く場所になるといいと思う。
					【委員3】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応も良好です。浴室の整頓やお湯の検温の際には“ごゆっくりとお入りください”との声かけがあり、入浴客は和みます。組織的に良好と言えます。 	
					【委員4】評価レベル：5 <ul style="list-style-type: none"> ・受付、態度とてもいいと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・厨房内の職員の会話でよく耳にする「米がない」など客に聞こえない様、注意、対応してほしい。
					【委員5】評価レベル：3 <ul style="list-style-type: none"> ・最少人数で運営されていることを評価したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・健康で働く意欲に漲る方を採用してほしい。 ・接客について勉強会などされるといいのでは？ ・それぞれの仕事内容がマニュアル化されているのか？
					【委員6】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・業務仕様書に基づき、適切に人員配置されている。 ・PKP事業本部による施設・運営状況の確認及び衛生面等の指導が定期的実施されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続した取り組みを期待する。
3 収支・財務状況	<ul style="list-style-type: none"> ・収支決算の状況は計画と比較してどうか。 ・管理経費の縮減など適正支出に務めているか。 ・指定管理者の財務状況は健全か。 	10	4 (3.5)	8	【委員1】評価レベル：3 <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度の実績と令和2年度の実績を比較すると入浴料収入・回数券収入は、利用者減に応じて減少しており、さらに、自主事業も減収しているとの事で、やはりコロナウイルスの影響が大きいと感じました。そんな中でも、事業を継続して行っていることは評価すべきと考えられます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ポイントカードは、ハンコを押して対応しているとの事でしたが、利用者に名前と住所を書いてもらうことで売上の実在性が担保されると考えます。
					【委員2】評価レベル：3 <ul style="list-style-type: none"> ・現在の状況では評価のできる数字だと思う。 	
					【委員3】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・ペレットと重油の組み合わせで燃料費の削減は大きいと思います。 	
					【委員4】評価レベル：5 	
					【委員5】評価レベル：3 <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務において、コロナ感染の中、休業期間等もあった中で黒字経営は健全であり、素晴らしい。(温泉に魅力があるんですね) 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業において、赤字はやむを得ないが人件費の部分で方法はないものか？
					【委員6】評価レベル：3 <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により自主事業を縮小することになり、提案額を達成することができていないが、総体的に指定管理者の財務状況は健全である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続した取り組みを期待する。
【委員7】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業においては、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、施設内での飲食の控え、滞在時間の短縮等により、売り上げの減少は致し方ない状況であったが、施設閉鎖期間を除き、利用者の落ち込みを防ぐための企業努力が見られた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後においても指定管理者の財務状況の健全化を推進して下さい。 					
【委員8】評価レベル：3 <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の厳しい状況の中で指定管理部門では黒字経営をしている。 						

4	利用者意見の反映、利用者の満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見を把握し、反映させる取組は適切か。また、利用者からの苦情等への対応は適切に行われているか。 ・利用者アンケート等の結果、利用者の満足は得られているか。 	15	4 (4.0)	12	【委員1】評価レベル：4 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間が時短になったとき、留真温泉に入る道に営業時間の看板を立てると違うのかなあということ saying いた委員の方がいましたが、確かにその通りだと私も思いました。是非、営業時間の看板を立ててもらえればと思います。
						【委員2】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回収BOXは良いです。 	
						【委員3】評価レベル：3 	<ul style="list-style-type: none"> ・夏休み、冬休みまたは連休時にはお子様連れが多くなりますが、中には親子で騒いだり、子どもはプールの感覚で他のお客様が不快になっていることがあります。この時期は大きな張り紙等で注意を促したり、職員の見回りを増やすなどの対応をした方がよいと思います。
						【委員4】評価レベル：5 	
						【委員5】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・従業員の努力がみられる。(清潔だった。また来たい。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴方法なんてあつてない常識かもしれませんが、それができていない方がいる。大きく印字して、うるさいくらい掲示物を貼るといいのでは。見ても客同士は言えない。 ・トイレの中のオムツ持ち帰りなど。(重要なことが小さく書かれている。)
						【委員6】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・温泉利用者からのアンケートの意見や感想を定例ミーティングで分析し、指定管理運営に反映している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・回答の内、7割以上の利用者が高評価となっており、今後も継続した取り組みを期待する。
		【委員7】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを常設し、そのアンケート結果を従業員による定例ミーティングで内容の分析等を行い、利用者の意見の中で改善可能なものから速やかに対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・露天風呂の拡張など、施設のハード面においてはすぐに対応できない場合もあるが、利用者の満足度を高めるために、常に設置者である町の担当部署との情報共有を望む。 				
		【委員8】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果の満足度が高い。 ・アンケート結果を踏まえ備品を増やすなど利用者の意見が反映されている。 					
5	適切な管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書や計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われているか。 ・協定書や計画に則って、保守点検・修繕等の施設管理が適切に行われているか。 ・備品、資料等の管理は適切か。 ・施設の設備や専門性を最大限活用した事業実施がなされているか。 	15	4 (4.1)	12	【委員1】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・休憩スペースの配置を変更し、窓を開けて換気など新型コロナウイルス対策をしっかりとしていると感じました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実地調査日はとても暑く、施設に冷房がないのはきつかったです。是非、エアコンを設置していただきたいと思います。
						【委員2】評価レベル：4 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族風呂の用品がだいぶ古くなっていると思う。
						【委員3】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・利用している最中に不具合が生じたこともなく、良好と言えます。感染対策もおおむね良好です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・脱衣所のカゴ、棚、イスなどの消毒は、一日を通して何回くらい実施しているのでしょうか。
						【委員4】評価レベル：5 	
						【委員5】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・温度管理が最重要であるが、やや不満。月15回以上いっているが3か所の温度が低い加減はなかなかない。 ・最新の検温器等の設置は良い。(コロナに備え) 	<ul style="list-style-type: none"> ・温度測定状況を目にするが、適温(決めている温度)にできる限り近づけていただきたい。
						【委員6】評価レベル：4 <ul style="list-style-type: none"> ・業務仕様書に基づき施設の管理運営が適切に行われている。また、留真温泉開設から10年が経過したが、施設の修繕についても適切に実施され、良好な状態を保っている。 ・新型コロナウイルス感染症対策としては、受付にパーテーション及び検温器を設置するとともに、休憩スペースのレイアウト変更やトイレに便座消毒液及びペーパータオル設置する等、早期から取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続した取り組みを期待する。

					<p>【委員7】評価レベル：4</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温浴施設の適正な管理運営はもとより、入口での自動検温器の導入、休憩スペースのレイアウト変更など、早期に新型コロナウイルス感染症対策を講じている。 <p>【委員8】評価レベル：4</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設は（コテージ含む）綺麗に管理されていると感じた。 ・新型コロナウイルス感染予防対策がしっかりとられている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・浴室で毛染め行為をさせないための対策強化を望む。
6	<p>自主事業、地域の連携等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は計画に則って実施されているか。また、それは利用者サービスの向上に貢献しているか。 ・地域企業・団体等との連携・協力は図られているか。また、それら地域での連携は施設利用の拡大や活性化につながっているか。 ・その他地域の活性化につながる事業への具体的な取組状況はどうか。 	5	4 (3.5)	4	<p>【委員1】評価レベル：3</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売店の販売品について、地元のもの回りが良くなかったため、他のものに変更した点は、経営効率の観点から評価できる。 <p>【委員2】評価レベル：3</p> <p>【委員3】評価レベル：4</p> <ul style="list-style-type: none"> ・賞味期限に余裕がある商品を置いて、ロスを出さないよう努力しています。 <p>【委員4】評価レベル：5</p> <p>【委員5】評価レベル：3</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会全体が大変な中、飲食を継続していることはサービス貢献NO.1。しかし売り上げは上昇の兆しが見えない。 <p>【委員6】評価レベル：3</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため臨時休業したことや通常営業を再開してから温泉利用者が飲食を控える傾向があり、食堂や売店の売上が大幅に減収している。 ・食堂や売店の売上減収があるものの、カレーライスや豚丼などが好評であり、また、売店で特産品販売・PRに力を入れている。 <p>【委員7】評価レベル：4</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の飲食メニューとして、オリジナルのカレーライスや豚丼などが利用者から好評で、売り上げ全体を押し上げている。 <p>【委員8】評価レベル：3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し地域のお土産が欲しいと思う。 ・収支決算において赤字であるならば何らかの改善が必要と思います。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により従前のように休憩スペースでの飲食は難しいところだが、テイクアウトの導入など創意工夫を図られたい。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、施設内での飲食の控え、滞在時間の短縮等、厳しい状況ではあるが、新メニューの開発や購買意欲をそそぐ土産品の調達など、更なる創意工夫を望む。 ・コロナ禍で自主事業の運営が厳しいと思いますが、飲食は施設の魅力のひとつなので引き続き満足度を上げるよう頑張ってください。
7	<p>施設の設置目的・法令等の遵守</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的や管理の基準に従った管理運営が行われているか（平等利用の確保、利用承認・不承認基準の遵守等）。 ・法令等に違反していないか。 ・個人情報保護は適切に行われているか。 ・町への報告は適時、適切になされているか。 	10	4 (3.9)	8	<p>【委員1】評価レベル：5</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人プロテクター保険に加入している点は評価できます。ISMSの資格を取得しており、情報セキュリティ統括部署、内部監査室が設置・運用されているのは、評価できると考えます。 <p>【委員2】評価レベル：3</p> <p>【委員3】評価レベル：4</p> <p>【委員4】評価レベル：5</p> <p>【委員5】評価レベル：3</p> <p>【委員6】評価レベル：3</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的、業務仕様書に基づき、管理運営されており、会計事務も適正に処理されている。 ・協定書に基づき、事業計画書、事業報告書及び添付書類等が期限までに提出されており、設備機器等に不具合が生じた時も速やかに町に報告し対応している。 <p>【委員7】評価レベル：5</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部と支店及び現場が一体となって、施設の設置目的・業務仕様書に基づ 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は、令和2年度実績△3,695,527円で新型コロナ感染症の影響を大きく受けているようですが、なんとか持ちこたえてほしいと思います。 ・露天風呂に雨、雪の対応として屋根の設置を希望します。 ・今後も継続した取り組みを期待する。

					き適正に管理運営が実施され、法令等も遵守されている。		
					【委員8】評価レベル：3		
8 安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> 施設の安全の確保、日常の事故防止等の安全対策は適切か。 防犯、防災等の危機管理体制は適切か。 事故発生時や非常時の対応は適切であったか。 	5	4 (3.8)	4	【委員1】評価レベル：4	<ul style="list-style-type: none"> 家族風呂に段差があり、高齢者がはいるのには、注意が必要で、可能ならば、段差をなくした方がいいように思います。 	
					【委員2】評価レベル：4		
					【委員3】評価レベル：4	<ul style="list-style-type: none"> 防災マニュアルを策定し、定期的に訓練されていることを評価します。 	<ul style="list-style-type: none"> 露天風呂は景色に風情があり、良好ですが、簡単にお風呂の外に出られるため、子どもへの対応（例えば夜川の近くまで行くなど）の心配はないのでしょうか。
					【委員4】評価レベル：5		
					【委員5】評価レベル：3		
					【委員6】評価レベル：3	<ul style="list-style-type: none"> 防災マニュアルを作成し、年1回の訓練を実施している。 共立メンテナンスグループ全体のバックアップ体制が構築され、連携が図られている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も継続した取り組みを期待する。
	【委員7】評価レベル：4	<ul style="list-style-type: none"> 防災マニュアルの作成、定期的な訓練をはじめ、事故防止のための対策や危機管理体制が確立されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 大規模災害により万が一、施設に甚大な被害が発生し、交通網が寸断して、孤立状態となってしまった場合等を想定し、役場・警察・消防・地域防災組織等との連絡・連携体制の再整備を望む。 				
	【委員8】評価レベル：3						
評価点合計及び評価ランク		100		80	評価ランク：B 総合評価の結果、優れていると認められる。(合計得点が80点以上90点未満)		

参考：評価シートの見方

指定管理者の管理運営に対する評価シート(評価対象期間:令和2年4月1日～令和3年3月31日)

1 施設等の概要

施設概要	名称 浦幌町留真温泉	所在地 十勝郡浦幌町字留真177番地1外9筆	設置目的 町民同士のふれあいを深め、町民の福祉及び健康増進並びに観光の振興を図る。	所管課 産業課
指定管理者	株式会社共立メンテナンス札幌支店(札幌市中央区南1条東3丁目11-9) 指定期間:令和2年4月1日～令和5年3月31日			
指定管理業務の内容	① 浦幌町留真温泉(多目的交流施設を含む)の利用の承認及び行為の許可に関する業務 / ② 浦幌町留真温泉(多目的交流施設を含む)の施設及び備品の維持管理に関する業務 / ③ ①及び②に掲げるもののほか、浦幌町留真温泉の管理運営に関して町長が認める業務			

2 評価結果

評価項目	評価内容・視点	配点	中間評価			
			レベル	評価点	評価すべき点	改善すべき点、要望点
1 利用状況に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・広報活動、営業・誘致活動、その他の利用拡大を図るための取組が行われているか。 ・利用拡大を図るための取組の効果はどうか(利用者数や料金収入の状況・推移、事業計画(目標)との比較)。 	30			【委員1】評価レベル:4 ・○×△□○×△□○×△□	・○×△□○×△□○×△□
					【委員2】評価レベル:5 ・○×△□○×△□○×△□	×△□○×△□○×△□
					【委員3】評価レベル:5 ・○×△□○×△□○×△□	・○×△□○×△□○×△□
					【委員4】評価レベル:5 ・○×△□○×△□○×△□	・○×△□○×△□○×△□
					【委員5】評価レベル:4 ・○×△□○×△□○×△□	・○×△□○×△□○×△□
					【委員6】評価レベル:4 △□○×△□○×△□	・○×△□○×△□○×△□
					【委員7】評価レベル:5 △□○×△□○×△□	・○×△□○×△□○×△□
					【委員8】評価レベル:5 ・○×△□○×△□○×△□	・○×△□○×△□○×△□
					【委員9】評価レベル:5 ・○×△□○×△□○×△□	・○×△□○×△□○×△□

項目ごとの配点に、左の評価レベルに応じた係数を掛けて算出した評価点

評価委員会としての評価レベル
(各委員の評価レベルの平均値(カッコ内の数値)を四捨五入して算出)

各委員の評価レベル・評価内容