

令和3年度 指定管理者評価表

(別紙2)

施設名称	豊前温泉天狗の湯
指定管理者名	(有)四季の会
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日
担当課	産業建設部 商工観光課 観光振興係

評価項目		評価
サービスの提供	施設の設置目的に沿ってサービスを提供しているか。	○
	使用時間、使用日、使用期間は遵守されているか。	○
	利用者に対する情報提供は適切か。	○
	利用者の安全は確保されているか。	○
	使用の承認、案内等は適切かつ迅速か、また接遇は適切か。	○
	指定管理者が行った事業は、市民サービスの向上に役立ったか。	○
施設等の維持管理	建物躯体及び設備機器の保守管理・安全確認等は適切か。	○
	修繕は適切か。	○
	備品の管理は適切か。	○
	清掃、警備、衛生管理は適切か。	○
その他	サービス提供及び施設の維持管理のため、適正な人員が配置されているか。	○
	苦情等の対応は迅速かつ適切か、また市に迅速に報告しているか。	○
	良好な関係を保つべき関係団体や地域との連絡調整は適切か。	○
	緊急時に備えた、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切か、また、防火、防犯体制の整備、研修、訓練は適切に行われているか。	○
	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、問い合わせ等への対応、研修は適切か。	○
	省エネルギー、省資源、環境配慮物品等の購入など環境への配慮はなされているか。	○
	業務を外部委託している場合、その業務は施設管理の主要な部分以外であるか、また、外部委託に過度にシフトしていないか。	—
	アンケート調査の結果は良好か。(利用者のニーズを把握し、改善を行っているか。)	○
	管理経費は縮減されているか、または、縮減に向けての努力がされているか。	○
労働基準法、その他法令を遵守した運営が行われているか。	○	

評価欄の説明

- ◎: 協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。
- : 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
- △: 協定等を遵守し、概ね仕様書に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。
- ×: 一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。

◎総合評価

市の取り組み成果等	協定書に沿った管理運営が行われているか、現地調査や管理者との協議を行っており、改善事由が認められた際は、適宜対応をしている。
指定管理者の取り組み・成果	利用者の要望などを分析し、利便性の向上に向けた取組が図られている。 また、老朽化している施設の早期改修など対応を行っている。
今後、改善や工夫すべき点	令和3年度についても、引続き新型コロナウイルスの影響を受け来場者が減少している状況である。 施設運営に影響が出るため、アフターコロナに向けて対策を図る必要がある。
改善に向けた方向性	アフターコロナ対策として、イベントなどを開催し来場者の回復や新たな顧客獲得を図る。 また、ポスター・看板・市報・SNSなどを活用し情報発信に努める。