

モニタリングの対象期間  
H29.4.1~H30.3.31

# モニタリング結果の概要

1	施設名	道後温泉別館及び椿の湯		施設数	2	評価区分	担当課	指定管理者	
	指定管理者	道後温泉コンソーシアム				施設利用状況	2	3	
2	職員数	常勤	12	非常勤	63	職員配置	4	5	
	指定期間	H29.9.1 ~ H33.3.31				コスト削減	4	5	
	担当課	道後温泉事務所				収益	2	2	
	主な業務	道後温泉別館 飛鳥乃湯泉と椿の湯の運営に係る諸業務（受付、接客、施設管理等）				設備等管理	3	4	
						危機管理	3	4	
自主事業の実施						1	1		
サービス向上	5	5	利用者評価	4	5				
3	事業収支 (千円)			利用者数	5 サービス向上のための取組（実績）				
		コスト	収益		H27年度	道後温泉別館 飛鳥乃湯泉の職員が一丸となっておもてなしの気持ちあふれる応接に努めた。シニア層や障がい者、外国人観光客にも丁寧な接客に努めた。結果、アンケートの評価についても5,000通を超える回収枚数ながら接客部門については5点満点で4.8点の高評価をいただいた。			
	導入前	-	-	H28年度	6 前年度の課題と改善策				
	H28年度	-	-	305,358	7 担当課コメント（評価・指摘事項）				
	H29年度	136,483	134,392	H29年度	道後温泉別館 飛鳥乃湯泉の知名度向上が一番の課題であったことから、今後は知名度向上を念頭に様々なイベントや広報活動で情報発信してまいります。加えてお客様満足度の向上も図りたい。				
	対前年差	-	-	対前年度比	初年度は本業の入浴施設運営に注力し、堅実な施設運営と入浴客の満足度向上に取り組み成果を上げた。今後は飛鳥乃湯泉の知名度向上に向けた諸策を実施するとともに、飛鳥乃湯泉を核とした道後地域振興につながる事業を実施していただきたい。				
	対導入前差	-	-	109.2%					

- 【職員数】**  
現在、施設を維持管理するために配置されている指定管理者の職員数です。
- 【主な事業】**  
指定管理者がこの施設で行っている業務・活動内容です。
- 【事業収支（コスト・収入）】**  
指定管理者制度導入前や導入後（H28・29）の指定管理者と市のコスト・収益の合算額を表示しています。「対前年差」は「H29年度実績－H28年度実績」、「対導入前差」は「H29年度実績－導入前の実績」の計算により算出しています。これらの差がマイナスの場合は、「▲」の表記をしています。
- 【5段階評価】**  
9項目についての、担当課と指定管理者の評価です。  
  - 《判定基準》
  - 5：指定管理者のノウハウや努力により、目標水準を大きく上回る成果が得られた。
  - 4：協定や仕様書を遵守の上、目標水準をやや上回った。
  - 3：協定や仕様書の内容とおり業務を履行し、目標水準を達成した。
  - 2：概ね協定や仕様書どおりの業務を履行したが、目標水準をやや下回った。
  - 1：市の指導・助力・助言等を受けても、協定や仕様書の内容を遵守できておらず、得られた成果は、目標水準を大きく下回っていた。
- 【サービス向上のための取組（実績）】**  
指定管理者が実施したサービス向上の取組や自主事業を挙げています。
- 【前年度の課題と改善策】**  
指定管理者と担当課が認識している前年度（H29）の課題と、今後の改善策の内容です。
- 【担当課コメント（評価・指摘事項）】**  
前年度（H29）の指定管理者の業務に対する評価事項、改善すべき指摘事項についての担当課のコメントです。  
  - 《9つの評価項目の内容》
  - 施設利用状況…施設利用者数の実績
  - 職員配置…効率的な業務実施のための的確な職員配置
  - コスト削減…管理経費削減の実績、指定管理料の適正な執行等のコスト削減に向けた取組
  - 収益…収益実績、料金設定の見直し、PR等の収益増に向けた取組
  - 設備等管理…台帳の作成や目視確認、不具合の抽出等、施設・設備・備品の適切な管理
  - 危機管理…マニュアル整備や訓練の実施等
  - 自主事業の実施…指定管理者の経費負担、企画立案で実施した取組
  - サービス向上…サービス水準維持・向上のための取組
  - 利用者評価…利用者アンケート等による評価