

2023年度 指定管理者導入施設総合評価表

【施設概要】		所管課	商業観光課
施設名	須坂市ふれあい健康センター(湯っ蔵んど)		
所在地	須坂市大字仁礼7番地3		
施設設置目的	市民の健康と福祉の増進並びに観光振興を図るため		
施設概要・設備	施設概要:鉄筋コンクリート造2階建 建築面積:3,484.69㎡ 主要設備:大浴場、露天風呂、サウナ、個室付福祉浴室、食堂・厨房、広間(大・中・小交流室)、談話室、マッサージルーム、エレベーター(エスカレーターは現在使用停止) 機械設備:高効率高温型排湯熱源ヒートポンプシステム、高効率ボイラー、非常用ガスタービン発電設備、高圧受電設備、テレビ共聴設備、自動火災報知設備、厨房設備		
建設年月	1997年10月	指定管理 開始年月	2006年4月

【指定管理概要】

指定管理者名	蔵のさと温泉共同企業体(代表企業:日本レクシー(株))		
指定期間	2017年4月1日～2027年3月31日(10年)		
業務内容	(1) 指定管理者の行う主な業務 ① 施設の維持管理に関する業務 ・温泉浴場施設及びこれに付帯する施設(源泉等)の維持管理及び運営 ・温泉の販売業務(老人福祉センターくつろぎ荘・グリーアルム、温泉スタンド) ・温泉スタンドの維持管理 ② 施設の利用承認等に関する業務 ③ 上記業務に付随する事業 ・公園、駐車場等付帯施設の維持管理 ④ 創意工夫を凝らした独自の事業を展開した自主事業		
職員体制	常勤: 39名 非常勤: 0名 合計: 42名		
(専門職、役職等内訳)	施設長1名、マネージャー1名、リーダー6名 正社員3名、パートアルバイト28名		

1 施設利用状況

			実績				
項目	単位	目標値	2021年度	2022年度	2023年度	対前年比	対目標値
入館者	人	250,000	199,155	222,848	232,628	104.4%	93.1%
特記事項	コロナの位置づけが5類となり、徐々にではあるが入館客数が回復傾向にある。昨年より9,980人増だが目標とする年間25万人の集客には至らない。夏季の観光や合宿の学生、ウィンタースポーツシーズンの県外からの利用者は少しずつ増加している。						

2 収支の状況

単位:千円

指定管理者				市			
科目		予算額	決算額	科目		予算額	決算額
収入	指定管理料		0	収入	使用料・手数料		
	使用料・手数料	112,800	100,708				
	その他(温泉販売)	3,000	3,088				
					その他		
	収入計	115,800	103,796		収入計		0
支出	人件費	33,500	31,238	支出	指定管理料		0
	光熱費	76,149	63,926		修繕費	32,483	20,328
					備品購入費		0
	入湯税	4,560	4,365				
	その他	6,470	5,898		その他(保守点検)	4298	3,489
	支出計	120,679	105,427		支出計		23,817
管理事業損益 (a)			-1,631	管理事業損益			-23,817

損益 (a) + (b)	-1,646
管理事業損益 + 自主事業損益	

特記事項	各部門毎の売上について・人件費・水光熱費は指定管理者支出に計上する。湯っ蔵んど収支提出の際には自主事業・委託事業を仕分け提出する。仕分け按分は議会で説明済み。市では、新型コロナウイルス感染症の影響や光熱費等の高騰により経営を圧迫したことから議会の同意をいただき支援金を支出した。
------	---

3 自主事業の実施状況

自主事業実績	昨年と大きく差が出た点が宴会需要の増加、2022年度対比227%。新型コロナウイルス感染症が5類感染症になった事により需要が高まった。またそれに合わせ、より満足して頂けるようメニューの見直し変更。食堂の利用者も増えてきた一方、課題として提供に時間が掛かってしまいご意見を頂くことが多くなっていた為、オペレーションの改善、時間を考えたメニュー変更を行いサービスや満足度の向上に努めた。DAYキャンプ、BBQの企画。年間イベントの開催は継続、また新たに団子事業を開始し更なる誘客を目指した。
--------	---

単位:千円

自主事業名	収入	支出	備考
食堂、宴会、外販 等	195,432		
給与、光熱費、仕入 等		195,447	
その他			
合計	195,432	195,447	自主事業損益(b) -15

4 利用者評価

①利用者要望の把握	(1)利用者要望の把握方法(時期・方法・回答数等)
	・1F 宴会場でのアンケート実施 ・2F 大広間でのアンケート実施
②利用者からの声	(2) 調査等の結果
	1F宴会場、2F大広間にアンケート設置 アンケートを元に、毎月会議お客様の声を共有化。その後、改善項目としてピックアップし各セクション改善行動に繋がっています。
③対応措置	(1)良好とする評価
	・須坂市民にとってとても大事な場所です。これからも沢山来たいと思います。ありがとうございました。 ・湯あがりジェラートが最高です。 ・食事が種類が多く、美味しく楽しみ。 ・館内はとてもきれいで、スタッフさんの対応も良かったです。 ・お風呂も色々な種類があって癒されました。
	(2) 苦情・改善の要望
	・キッズルームがなくなってしまって残念です。 ・ピザが無かったのがとても残念でした。 ・毎回来るたびに、サウナ、寝湯で足を上げ、我が物顔でいる人がいる。マナーが悪く最低な客がいる。 ・食券機のメニュー見本もう少し大きいと見やすい。 ・ロッカーがせまい。
	・さくらにキッズスペース設置いたしました。宴会などで使用後はすぐに設置出来るようにします。 ・今後スタッフの数やピザを作る人が増えていけば、昔のように平日も出来るようになると思います。 ・巡回時に声掛けする。 ・文字、数字のサイズを大きく、なるべく低い位置で見やすいように作成します。 ・市と相談

5 項目別評価			評価	評点
1	指定管理者の健全性	団体の財務状況(※営利企業のみ)や組織体制は、他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か	△	1
2	施設利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	○	2
		施設の利用者数や稼働率を維持、向上させるための取り組みや工夫がおこなわれているか	○	
3	財務状況・経理	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか	△	1
		収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか施設運営に不要な経費の支出がないか	○	
		収入増加への取り組みを行い、その効果はあったか※無料施設は対象外	○	
		経費節減への取り組みを行い、その効果はあったか	○	
		経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか	○	
4	施設運営管理	協定書に定められた閉館日、開閉館時間等を遵守しているか	△	1
		日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	○	
		利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているか	○	
		施設の備品を適切に管理しているか	○	
		必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか	○	
		協定書等で定められた事業計画・報告書、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	△	
		業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか	—	
		省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか	○	
5	職員体制	施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	○	2
		職員の資質・能力向上を図る取り組みや研修がなされたか	○	
		労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか	○	
6	利用者サービス	利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か	◎	1
		障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理・運営がなされているか	◎	
		特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	△	
		地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	○	
		アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか	○	
7	安全対策・危機管理	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか	○	2
		事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	○	
		必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求の対応措置が講じられているか	○	
		利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか	○	

評点

- ・各項目の評価に◎があり、その他は○…3点
- ・各項目の評価がすべて○…2点
- ・各項目の評価に△があり、×はない…1点
- ・各項目の評価に×がある…0点

総合評価

- A (優れている) 合計15点以上
 B (適正) 合計14点
 B' (若干の改善が必要) 合計11点～13点
 C (さらなる努力が必要) 合計10点以下

評価基準

- ◎ … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の適切な実施かつ期待以上の成果。
 ○ … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業が適切に実施されている。
 △ … 協定、事業計画に基づく管理運営の一部が予定どおり実施されていない。
 × … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が行われていない。

6 指定管理者による自己評価

(1) 今年度の取り組みに対する評価

■ 徐々にではあるが入館客数が回復傾向、特に宴会メニューの変更と広告の効果が有った為か、利用者が大幅に増加した。

また食堂の課題であった提供時間の改善の為メニューの見直し、徐々にではあるか改善されてい、良い意見を頂けることが増えてきた。

■ サービス向上の為、アンケートを元に、毎月会議にてお客様の声を共有。その後、改善項目としてピックアップし各セクション改善行動。

■ 利用者の向上を行うため、DAYキャンプ、BBQは継続。峰の原観光協会へ宿泊者への利用案内の告知を依頼し利用者拡大を行った。

■ 施設運営に必要な人員の一部が不足している為採用活動は常に行っているが、思うような結果に繋がらず兼任作業をこなすはいたない為、採用活動は継続。

(2) 課題

■ 老朽化により修繕が必要な箇所が多くなってきた、市と協議しお客様が快適に利用出来るよ環境へ改善する。

■ 強みであった外販事業が移転してしまった為、新たな売上対策への取り組みが必要。

(3) 次年度以降の取り組み

■ 利用者数が回復している宴会の強化、打ち出し。インフルエンサーを活用してイベントの開催等での誘客活動。

■ おもてなし・スピード・清掃・清潔をテーマにお客様に満足して頂く。また来たいと思ってもらえる施設を目指す。

7 市による総合評価

(1) 今年度の取り組みに対する総合評価

・市民の健康と福祉の増進並びに観光振興を図るため、指定管理施設の運営において地域に多大なる貢献をし一定の成果がある。

・社会的な経済情勢や運営環境が大きく変化しており、加えてコロナ禍の状況において利用者及び売上の減少や光熱費等の高騰により極めて厳しい運営となっている。

・コロナ禍において、自主事業として、さらなる工夫、事業展開が求められる。

・売り上げ増に向けて、サンドイッチ等の外販など新たな事業展開を行ったことは評価できる。

・近年施設の利用者数は逡減傾向であり、魅力ある施設への投資が行われておらずイベント等の実施だけではリピーターの獲得に至っていない。

・日頃から施設の維持管理について、日常点検を行っており不具合箇所の早期発見や軽微な修繕等迅速に対処している。

・施設建設以降26年が経過し設備等の老朽化が進んでおり、年々修繕箇所の増加が見込まれ、大規模修繕等の必要が生じている。