

2022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・グリーンアルム、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: 42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4名、パートアルバイト30名		

1 施設利用状況

項目	単位	目標値	実績			対前年比	対目標値
			2020年度	2021年度	2022年度		
入館者	人	300,000	278,971	199,155	222,848	111.9%	74.3%
特記事項	新型コロナウイルスの関係で入館減少し、特に11月と12月第8波の影響が大きかったです。年明けから回復の兆しとなってきている。						

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	使用料・手数料	
	使用料・手数料	94,500	90,603		
				その他	
	収入計	94,500	90,603	収入計	0
支出	人件費	33,070	31,178	指定管理料	0
	光熱費	72,271	70,515	修繕費	32,483
				備品購入費	0
	入湯税	3,800	4,145		
	その他	6,901	6,548	その他(保守点検)	6,099
	支出計	116,042	112,386	支出計	10,622
管理事業損益 (a)		-21,783	管理事業損益		-10,622

損益 (a) + (b) 管理事業損益 + 自主事業損益	-27,350
---------------------------------	---------

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。今期より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	温泉入館者(利用者)の減少が新型コロナウイルスの影響を大きく受け続けています。①施設にお客様がご来館しても満足いただけるように自主事業の見直し、メニュー変更。フェアを打ち出した。②弊社の自主事業(パン製造)にて外販を行い売上貢献を行いました。※外販事業については綿半様・ツルヤ様への出荷を行いました。
--------	--

自主事業名	収入	支出	備考	
食堂、宴会、外販 等	191,856			
給与、光熱費、仕入 等		197,423		
その他				
合計	191,856	197,423	自主事業損益(b)	-5,567

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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・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
	<p>上記アンケートを元に、毎月一回の部門長会議(テナント会議)内で毎月の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。改善シートを作成し行動に繋げています。検証も行い再アクションとして行動しています。</p>
③対応措置	(1)良好とする評価
	<ul style="list-style-type: none"> ・2Fレストランの料理がおいしくなった。 ・湯っ蔵んど大好きです。いつもありがとう。 ・お風呂が広く脱衣所も広く使いやすい。 ・従業員も親切で優しい対応が良い。 ・市内の温泉であり風景がありドライブ途中に最適。
②利用者からの声	(2) 苦情・改善の要望
	<ul style="list-style-type: none"> ・レストランの提供速度がかかる。待てない。 ・脱衣所にゴミ・髪の毛が落ちている ・玄関・入口ゴミが落ちている。掃除してください。 ・壊れている物は撤去又は直してください。 ・ロッカーの鍵が開けにくい。
③対応措置	(1)良好とする評価
	<ul style="list-style-type: none"> ・レストラン提供速度に関して体制作り。トレーニングを実施。また大きく改善の為、グランドメニューを一新。スピードを目的としたメニュー展開に変更。 ・玄関・入口・脱衣所の清掃等、毎月ミーティングで明確にし清掃時間内でチェックを行い改善をする行動目標を掲げた。 ・破損箇所など、即、商業観光観光課様と情報共有し改善にあたっている。

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	○	2
		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	○	2
		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	○	2
		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	○	

合計点	13 点
総合評価	B'

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

- 2022年前半はまだまだ新型コロナウイルス感染症の影響を多く受けていた。がしかし、施設にご来館のお客様満足度向上の為、毎月フェアを開催お客様にまた食べたい、また来たいを感じて頂く行動を行った。また、10月より入場料金を値上げする事が決定600円⇒700円に変更。お客様に満足して頂くため、丁寧な説明と事前告知。また、期間を定め回数券の割引販売を通常よりも多く行いお客様に周知した。
- サービス向上について毎月一回のおもてなし会議を開催、お客様のご意見を毎月振り返り各部門より報告会を開催し代表も出席する中でオープンに課題を見極める活動を行い改善を行った。
- 利用者向上の為、今期よりPAYPAYを導入。キャッシュレス対応を行った。
- 利用者の向上を行うため、DAYキャンプ、BBQの新規企画。年間100イベントの開催。宴会メニューの変更プランニングを行いチラシ作成。長野市のお客様に周知する為、長野商工会議所だより5800枚に配布。

(2)課題

- 協定書等で定められた報告書等については、遅滞があったため指導していく。
- 引き続き外販事業の強化を行い、拡大し雇用の維持向上を目指し取り組んでいく。

(3)次年度以降の取り組み

- 利用者数減少の兆しが見えるまでは外販事業を徹底していき雇用の維持向上。売上改善へとつなげる。
- 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23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。