

2020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	須崎市ふれあい健康センター(湯っ蔵んど)		
所在地	須崎市大字仁礼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:3,484.69m ² 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: 39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5名 正社員6名、パートアルバイト26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
			2018年度	2019年度	2020年度			
入館者	人	300,000	284,433	278,971	166,966	59.9%	55.7%	
特記事項	新型コロナウイルスの関係で入館減少が多くなり、臨時休業を行う事もあり約60%となっております							

2 収支の状況（税抜）

単位：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	0	使用料・手数料	0	
	使用料・手数料		59,738,707			
	その他			その他	0	
	収入計		59,738,707	収入計		0
支出	人件費		79,819,222	指定管理料	0	
	需用費		66,198,303	修繕費		10,111,607
	役務費		46,910,662	備品購入費		5,766,600
	その他		9,625,980	その他		6,296,950
	支出計		202,554,167	支出計		22,175,157
管理事業損益 (a)			-142,815,460	管理事業損益		-22,175,157

自主事業	収入【外販の部】	125,717,497
	支出	47,869,548
	自主事業損益(b)	77,847,949
損益 (a) + (b)		-64,967,511

特記事項	<p>■指定管理と自主事業の明確な区分が不可のため、人件費・水光熱費は指定管理者支出に計上します</p> <p>■事業報告収支表に基づいた区分及び数値を記入しました</p>
------	--

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、5月には休館となる状態までとなった。①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。②テイクアウトやデリバリーを行い、売上改善を実施した。
--------	---

収入			支出		
項目	金額	備考	項目	金額	備考
食堂	41,449,961		食材仕入	14,233,524	
宴会	7,145,009		食材仕入	3,464,206	
外販(その他)	34,123,379		食材仕入	6,041,340	
その他	42,999,148		その他	24,130,478	

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内容参照 ・2F 大広間でのアンケート内容参照
②利用者からの声	(2)調査等の結果
	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。改善への行動に繋がっています。
③対応措置	(1)良好とする評価
	<ul style="list-style-type: none"> ・接客、はきはきしていて良い。 ・エアコンが効いていて涼しかった。 ・日本中のジェラート屋さんで一番素晴らしいと思う。商品開発が1か月ごととは！ ・久しぶりに来たが、おしゃれな雰囲気になっていてびっくりした。
③対応措置	(2)苦情・改善の要望
	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiの環境をもっと整備してほしい。 ・テーブルの下やカフェの机が汚れていた。 ・受付の検温器はもっとわかりやすく、置く位置・向きなど考えた方が良いと思う。 ・あんかけ焼きそば、名物なのに名物感がない。600円台でお願いしたい。
③対応措置	<ul style="list-style-type: none"> ・対応策として、宴会場周辺にWi-Fi追加工事実行。宴会エリアでも設備を整えました。 ・新型コロナ対策の一環でテーブルのアルコール除菌のタイミングで清掃も加えて管理を行いました。 ・検温器自体にポスターを掲示しわかりやすく見えるように設置しております。

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	△	1
		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	○	3
		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	△	1
		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	◎	3
		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	12 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。
市の指導を受けても改善が図られない。
— … 該当する取り組みなし。

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

(利用者増加、サービス向上、経費削減など、5の項目別評価にC、Dがある場合は改善策を記入)

- 新型コロナウイルスの猛威の中、お客様が減少し温泉の売上も減少した。自主事業を強化しました。特に外販事業を強化し、お客様が集まるスーパーへの出荷。スーパーへの店頭販売。すぎかテイクを利用したテイクアウトサービス。ピザ、お弁当のデリバリーサービスを行い運営を続けました。
- サービス向上についてお花見弁当やピザグランドメニューの変更を実施し商品クオリティを向上させた。
- 利用者向上の為、坂田山の竜の割れ石プレート等須坂市の皆様と協力し商品化をすることができた。

(2) 課題

- 利用者の向上を行うため、食堂や喫茶のフェア商品を開発し安定的にアピールする。
- 【信州の安心なお店】の登録を行いお客様に安心して利用いただけるような日々の管理を徹底して対策を講じる。特にコロナ対策を徹底してアピールしていく。
- 引き続き外販事業の強化、拡大を行い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。
- コロナ対策をテーマとし細部まで意識をして館内の清掃や管理を徹底してゆく。

(4) その他

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

5の項目別評価にC、Dがある場合は改善策、改善要望を記入)

- ・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により、極めて厳しい運営となっている
- ・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うなど評価できる
- ・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
- ・職員が部門や子会社を兼務するなど不在の日があり、また、経理状況の報告について何度も修正がされるなど、専任態勢や一層の正確さが求められる
- ・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