

2024年度 指定管理者導入施設総合評価表

【施設概要】

【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 (専門職、役職等内訳)	常勤： 33名 非常勤： 0名 合計： 33名 施設長1名、マネージャー1名、リーダー3名 正社員2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
			2022年度	2023年度	2024年度		
入館者	人	250,000	222,848	232,628	235,349	101.2%	94.1%
特記事項							

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			収入	使用料・手数料		
	使用料・手数料	112,000	100,201				
	その他(温泉販売)	3,000	2,695				
					その他		
	収入計	115,000	102,896		収入計	0	0
支出	人件費	30,000	29,681	支出	指定管理料	0	0
	光熱費	75,000	71,668		修繕費	30,000	25,593
					備品購入費	0	0
	入湯税	4,500	4,340				
	その他	6,500	6,699		その他(保守点検)	4,531	3,809
	支出計	116,000	112,388		支出計	34,531	29,402
管理事業損益 (a)		-1,000	-9,492	管理事業損益		-34,531	-29,402

損益 (a) + (b)	6,003
管理事業損益 + 自主事業損益	

特記事項	
------	--

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は宴会・食堂の利用者を増やすことができた事に尽きる。長らくの課題だった提供時間も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向上に努めた。加えてご家族3世代がそれぞれ楽しめるメニュー考案に注力しお客様の満足度を上げられたと実感している。年間イベントの開催は継続、また新たに始めた団子事業も好調に推移しており、毎月1,000,000前後の売上を出せる商品に成長した。
--------	--

自主事業名	収入	支出	備考	
食堂、宴会、外販 等	195,505			
給与、光熱費、仕入 等		180,010		
その他				
合計	195,505	180,010	自主事業損益(b)	15,495

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) 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ッション改善行動に繋がっています。
②利用者からの声	(1)良好とする評価
	・湯あがりジェラートが最高です。 ・食事がとにかく美味しくなった！毎回楽しみ。 ・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。 ・スチームサウナ ミストサウナ気持ちいい ・子供連れでゆっくりできる。
	(2) 苦情・改善の要望
	・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。 ・一人がけ用の椅子とテーブルが欲しい。 ・浴室に入る扉が重い。 ・ロッカーがせまい。
③対応措置	・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	○	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	△	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みが整っているか	○	
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

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。

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しないでほしい為、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。

(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、物価の上昇等により厳しい運営となっている。
- ・自主事業として、さらなる工夫、事業展開が求められるが、各種フェアの開催や団子の販売など新たな事業を積極的に取り組んでもらっている。
- ・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24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傾向にある。