

平成29年度 指定管理者導入施設評価表

施設名称	須坂市ふれあい健康センター		所管課(TEL)	商業観光課 (026-248-9005)
所在地	須坂市大字仁礼7番地		設置年月	平成9年10月
施設設置目的	市民の健康福祉の増進および観光振興拠点			
施設概要・設備	ふれあい健康センター館、マレットゴルフ場、温泉スタンド			
指定管理者名(選定方式)	蔵のさと温泉共同企業体(公募)			
指定期間	平成29年4月1日～平成39年3月31日			
指定管理者の主な業務	保守管理業務、清掃業務、設備・備品管理業務等			
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対前年比(%)
	入館者数	300,000	288,019	99.1
	(特記事項)			
指定管理者の 予算及び決算	項目	予算額(円)	決算額(円)	
	指定管理料	0	0	
	利用料収入	120,000,000	112,443,650	
	支出額合計			
	(特記事項)			

2 市（担当課）による評価 （評価は非常に良い◎、良い○、やや悪い△、悪い×の4段階です。）

協定書及び指定管理者の事業計画書の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価したものです。評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

項目	指 標	評価	評価に対する説明
管理状況	開館時間、休館日の運用	◎	適正であった。
	法令の遵守	◎	適正であった。
	適正な人員配置	◎	適正であった。
	職員の労働環境確保	◎	適正であった。
	職員の研修・教育	◎	適正であった。
	文書・帳簿の管理保存	◎	適正であった。
	報告書等の提出	◎	適正であった。
	口座管理・経理	◎	適正であった。
	施設の使用許可・条件	◎	適正であった。
	備品の管理	◎	適正であった。
	清掃業務	◎	適正であった。
	環境への配慮	◎	適正であった。
危機管理対策	緊急事態の対応	◎	利用者の病気やケガに対し適正に対処した。
	安全への配慮	◎	適正であった。
	個人情報の保護	◎	適正であった。
	施設設備の保守管理	◎	適正であった。
	重要事項の報告・連絡・届出	◎	適正であった。
	保険の加入	◎	適正であった。
	管理物件に対する損害賠償等	—	該当なし。
運営状況	施設利用状況	○	入館者数が前年を下回ったが、ほぼ横ばい。
	自主事業実施状況	◎	多くの事業を実施され誘客に努めた。
	地域との連携	◎	適正であった。
	その他取組み	◎	職場体験の受入れ各種体験教室等を実施された。
	管理に係る収支状況	◎	適正であった。
	自主事業に係る収支状況	◎	適正であった。
	サービス向上への取組み	◎	適正であった。
	PR等広報活動	◎	適正であった。
	苦情・要望への対応	◎	適正であった。

3 利用者による評価

指定管理者が行なった利用者アンケートの結果及び、担当課に寄せられた利用者からの意見・要望等によるものです。

利用者アンケートの結果	実施時期	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 平成 30 年 3 月 31 日
	調査対象	入館者および宴会利用者
	調査方法	館内にアンケートを設置して専用 BOX にて回収
	調査結果	毎日 1~5 枚、年間約 900 通の回収あり。内訳としては、お褒めの言葉が約 5 割弱、要望・改善提案が約 4 割弱、管理状況・スタッフ・他の利用者に対する苦情や意見が約 1 割強という状況。
利用者からの意見・要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・広くて雰囲気が良い。・食事がおいしい。・スタッフの接客対応が良い。 ・お風呂がゆったりできる。・一日楽しめてゆっくりできる。 ・券売機が使いづらい。・料理が高い。・持ち込みをしているひが多い。 ・売店の野菜や果物を増やしてほしい。・キッズルームのおもちゃを充実させてほしい。 ・他様々なご意見あり 	

4 指定管理者による自己評価

指定管理者自身による自己評価です。

平成 28 年度の自己評価	<p>29 年度は 5 月に「糎づくしメニュー」というテーマで、須坂市の特産である“糎”をテーマにした料理やデザート、宴会コースの紹介をテレビや新聞等で行った。須坂市の良さを PR しつつ、それらを使った提案をメニュー等によって行うことで、地域の発展と活性化を同時に行う取り組みを今後も継続していきたいと考えている。</p> <p>また須坂市の農林課とタイアップした須坂産ヤーコンを使った料理やスムージー等の考案、健康づくり課とタイアップした「健康スムージー」の販売や「スムージー体験教室」等のイベント協力、銀座 NAGANO での「健康御膳」の販売なども行った。観光協会ともタイアップして「健康籠御膳」をランチとして観光客に提供する等、行政等と協力した地域活性化に取り組んだ。</p> <p>また 10 月で創業 20 周年を迎え、地域の方々への感謝を伝えるべく「20 周年記念セレモニー」も関係者を招待して開催した。</p>
---------------	--

5 市（所管課）による総合評価

開館から 21 年経過し、施設や設備に故障が数多く発生したが、現場での応急対応、また、体調不良者の対応や、苦情処理など適正に管理していただいた。

アンケートでの要望・改善点について、引き続きお客様の立場に立った対応を心掛けていきたい。

