

【施設状況】

グループ名称	温湯温泉利用施設										
指定管理者名	スポーツメディア株式会社						法人番号	4010401015187			
所管課	主	143000	観光振興課	副	101000	高齢者活躍支援課					
構成施設	2185	温湯温泉利用施設									
施設分類	04	レクリエーション型			施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制	
施設概要	温湯温泉利用施設「湯～ばれあ」 平成18年4月1日オープン鉄骨造(一部鉄骨鉄筋コンクリート造)地上2階地下1階建て 延床面積 2,369.49㎡ 温泉・健康維持増進ゾーン(温泉利用プール、大浴場、露天風呂、福祉浴室ほか) 高齢者福祉ゾーン(多目的ホール、和室、会議室、作業室) 休憩ゾーン(和室、大広間、談話サロン、足湯)										
施設設置目的	地域のコミュニティ施設として、温泉を利用した心身の健康維持及び健康増進の場並びに子供から高齢者まですべての市民が利用できるふれあい及び交流の場を提供することにより、地域の活性化、高齢者の福祉の増進及び地域福祉活動の促進を図ることを目的とする。										
基本方針等	事業者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、利用者が世代を超えて交流できる、地域に根ざした施設となることを目指す。また、若穂綿内地域の観光の拠点として、市民及び観光客が足を運びたいと思える施設となるよう運営することにより地域の集客力向上を図る。										
主な実施事業	温泉・健康維持増進ゾーン:温泉の提供、水中プログラムの開催、温泉大浴場(平湯・座湯・立湯・打たせ湯・蒸し風呂・かまくら湯・露天風呂・ドライサウナ・ミストサウナ他)温泉利用プール(ジャグジー・水中バー・水中ジム・ネックシャワー他) 高齢者福祉ゾーン:高齢者福祉プログラムの開催										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	スポーツメディア株式会社				当該指定管理者の 指定回数	2 回		
指定期間	令和3年4月1日	～	令和8年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成18年4月1日		
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。							評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)							3

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	有料入場者数	人	114,496	109,279	73,602	97,925	133%	
	施設利用料等	円	41,392,460	39,771,535	26,678,520	35,673,000	134%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	60,842,402	59,655,315	39,181,254	50,527,348	129%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項)								
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由			
	市指定事業	温湯温泉利用者の受付業務 温泉業務 温泉利用プール業務 健康維持増進プログラム 高齢者福祉プログラム 貸館業務 施設維持管理業務			①4月1日～4月30日までコロナウイルスの影響で 同好会 、貸館利用を停止した。 ②1月12日～3月31日までコロナウイルスの影響で 同好会 、貸館利用を停止した。			
	自主事業	健康プログラム：講座開催数933回(延べ参加者数8,418名) 高齢者福祉プログラム：講座開催数9回(参加人数92名)			講座活動は年間計画通り実施。 ※高齢者ゾーンの利用停止期間やコロナウイルスの影響もあり、高齢者プログラムも状況を見て開催した。			
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・コロナウイルスが収束傾向の時期には積極的に温泉や講座の宣伝をし、健康増進の為のサービスを展開した。 ・各種大きなイベントを止め、来場者が喜び小規模な館内イベントを充実させた。 ・LINEやInstagramなどのSNSを活用して、コロナ対策や館内情報をお客様へ発信した。							

3 利用者評価

区分	内容		評価
利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	3
	(2) 調査、会議等の内容 ・無記名アンケート 館内ロビー設置 ・その他、フロント・巡回中スタッフへの進言等の聞き取り(ご意見は日報に反映)		
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果 ・総回収数 23件 ①スタッフの接客態度 非常に満足8.7% 満足30.4% 普通30.4% 不満13% 非常に不満0% 無回答・利用無17.4 ②清掃状況 非常に満足4.3% 満足47.8% 普通17.4% 不満13% 非常に不満 0% 無回答・利用無17.4 ③お風呂 非常に満足0% 満足39.1% 普通26.1% 不満8.7% 非常に不満 0% 無回答・利用無26.0 ④プール 非常に満足0% 満足 8.7% 普通 8.7% 不満0% 非常に不満0% 無回答・利用無82.6 ⑤飲食・売店 非常に満足0% 満足 0% 普通13.0% 不満0% 非常に不満4.3% 無回答・利用無82.6		
	(1) 良好とする評価 スタッフの愛想がとても良い。 館内がきれい。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・浴室でのお客様同士の会話が気になる。 ・ロッカーの渡す位置を変えて欲しい。 ・足ふきタオルが濡れている。 ・焼きそばの味が薄い ・浴室の足つぼが痛すぎる ・挨拶をしない従業員がいる ・更衣室が熱い ・窓口の職員の対応が悪い		
<<対応措置>> ・年2回の全スタッフ研修を行い、お客様対応の研修や運営方法の改善・見直しを実施。 ・コロナの状況が変わると同時に感染対策も柔軟に変化させてきた。 ・ロッカーの鍵はコロナ感染対策で入場制限をしてお渡ししているが、更衣室が狭いため、お客様同士で譲り合っている。 ・お客様の意見を元に、館内でのマスク着用や会話の制限など、定期的な館内放送や張り紙で即座に対応をしている。			

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和3年度決算			令和2年度決算(前年度)	
		金額	金額	項目	金額		金額	金額		項目	金額
	収入	利用料金	29,440,000	利用料金	35,673,700	歳入	使用料			使用料	26,678,520
	指定管理料	64,539,000	指定管理料	64,539,000		雑(納付金)		雑(納付金)			
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料	186,937	行政財産目的外使用料			
	販売収入等	761,000	販売収入等	811,084		貸付料		貸付料			
	その他収入		その他収入			その他		その他			
	計	94,740,000	計	101,023,784		計	186,937	計	26,678,520		
支出	人件費	35,923,000	人件費	38,331,756	歳出	指定管理料	64,539,000	指定管理料	95,992,608		
	設備管理費	5,492,000	設備管理費	6,296,827		委託料		委託料	29,700		
	備品購入費		備品購入費			需用費		需用費			
	修繕費	1,000,000	修繕費	1,187,700		役務費		役務費			
	光熱水費	34,000,000	光熱水費	33,924,923		使用料・賃借料	56,244	使用料・賃借料	56,244		
	事業費	8,975,000	事業費	9,609,055		修繕費	484,000	修繕費			
	事務経費	2,000,000	事務経費	1,880,021		工事請負費		工事請負費	583,000		
	本社経費	2,160,000	本社経費	2,160,000		備品購入費		備品購入費			
	その他	5,146,700	その他	5,578,405		その他		建設・設計分	62,061,421		
	計	94,696,700	計	98,968,687		計	65,079,244	増加分対価	6,202,783		
								モニタリング業務委託料	2,035,000		
自主事業	収入	11,700,000	収入	14,042,564				計	166,960,756		
	支出	7,130,000	支出	9,442,120							
	自主事業損益	4,570,000	自主事業損益	4,600,444							
損益		4,613,300		6,655,541	差引		-64,892,307		-140,282,236		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									38.7%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

5 管理運営全般 ※すべて で、「3」、「4」、「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	・常勤社員5名(長野市4名※市内のうち若穂在住1名、須坂市1名) ・常勤パート18名(長野市12名、須坂市5名、他1名 市内のうち若穂在住7名) 常勤計23名(R3.4.31現在)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 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		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、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		

6 危機管理体制 ※ すべてで、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	<input checked="" type="checkbox"/>	
	防犯、防災対策	<input checked="" type="checkbox"/>	
1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか			
2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか			
緊急時対応、体制	<input checked="" type="checkbox"/>		
1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか			
2 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への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	評価
	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		4
	<ul style="list-style-type: none"> 市内からの積極的な雇用 地元保育園の足湯受け入れ 市内事業者からの積極的な物品の購入 市内の社会福祉法人によるパン・野菜等の常時販売 市内社会福祉法人による食堂運営実施。 	閉鎖した喫煙コーナーを改装して、リラクゼーションサロンとし、地域で活動しているセラピスト等へ運営委託をした。	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	
事業収支	4	16	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	
合計得点			

評価理由	評価理由
	・燃料費が高騰する中光熱水費の削減に努めたことから、また収入増加となるよう食堂やリラクゼーションサロンのオープンなど新たな事業を実施し、黒字での運営となったことから、「事業収支」は「4」とした。 ・市内からの積極的な雇用や市内社会福祉法人による食堂運営、地域のセラピストによるリラクゼーションサロンの運営などから「地域連携」は「4」とした。

取組み・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
	新型コロナウイルスの影響により、貸館の停止や講座等を中止している。	感染状況を見極めながら、講座の開催やイベントの実施など集客につながる取り組みを実施した。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
	・修繕が必要な箇所が多く発生しているため、計画的に修繕を実施していく。 ・引き続き地域住民の活動の場を提供する等地域との連携を深めていく。

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・お客様からのご意見を元に、運営方法の改善をスタッフミーティングを実施して全体共有をして解決策を考えた。
- ・LINEやInstagramなどのSNSを活用して、コロナ対策やイベント、館内情報をお客様へ素早く発信した。
- ・館内全面禁煙で喫煙所が閉鎖となったのに伴い、施設の有効活用として長野市に許可申請を行い、「リラクゼーションサロン」としてリニューアル。複数のセラピストが曜日により様々な施術を行い、多くのお客様に健康促進サービスを提供している。
- ・食堂事業者を8月に地元の社会福祉法人に変更して営業を再開させた。定食や麺類、季節のメニューなどを設定し、来館者に食の健康も提供。
- ・コロナ対策として、講座参加時のマスク着用や、呼吸しやすいマスクの販売などお客様が安心して施設を利用できるように対策を状況に応じて追加・変更を行った。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・運営マニュアルを整備し、効率の良い清掃の方法や運営方法を実施。
- ・避難訓練や救急訓練を年2回実施して、緊急時のスタッフの対応方法を徹底して訓練を行った。
- ・食堂とリラクゼーションサロンとの連携により、イベント時などに横断的なサービスを展開。
- ・接客研修をスタッフに行うことでクレーム時の対応に即座に対処できるようにした。
- ・施設設立より15年が経ち、様々な部分で大きな修繕が必要がある場所がある。事前に長野市と相談を進めながら事故防止に努めた運営を心掛けた。
- ・灯油単価が計画を大幅に上回る中、水光熱費全体で毎日のチェックや電気契約の見直し等を実施して、総額予算内に収めることができた。

③ その他

- ・コロナの影響で様々なご意見をお客様より頂くことが多かった。解決できる部分は迅速に対応し、対策措置を講じた。
- ・大きなイベントが開催出来ない中で、季節風呂や館内装飾、季節のイベントなどを大切に、お客様に喜んでいただいた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・高額な修繕を計画している為、緊急性を考慮して計画的に市と協議をしていく必要がある。

(3) 総合評価

評価基準

- 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

B

① 評価理由

- ・年間入場者計画90,000人に対して、97,925人の来場があり、計画比109%と多くのお客様にご利用頂けた結果となった。
- ・講座の参加人数もコロナ前の水準近くまで戻り、来館を控えていたお客様に対しての安全対策もしっかりと講じることが出来た。
- ・コロナ禍でもサロン・食堂OPENと新たな取り組みでサービス向上に努めることが出来た。
- ・長野市へのお客様からの苦情も数件発生したため、事案ごと内容を確認し、迅速に対策を講じた。

② 次年度以降の取組み

- ・券売機の不調が続いた為、入れ替えを検討。
- ・大規模修繕を予定した休館計画の立案
- ・時代に合わせた施設の有効活用と新たなサービスの提供