

【施設状況】

グループ名称	温湯温泉利用施設								
指定管理者名	SPC健康福祉マネジメント株式会社					法人番号	3100001004912		
所管課	主	143000	観光振興課	副					
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	01	代行制
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求める。								
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	SPC健康福祉マネジメント株式会社			指定回数	1 回	
指定期間	平成18年4月1日	～	令和3年3月31日	15年	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)					

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	有料入場者数	人	151,351	145,676	122,645	114,496	93%	
施設利用料等	円	42,615,135	40,266,660	44,281,165	41,392,460	93%		
営業収入(指定管理料を除く)	円	73,829,295	69,806,477	69,586,556	60,842,402	87%		
						#DIV/0!		
						#DIV/0!		
						#DIV/0!		
						#DIV/0!		
(特記事項) ・平成29年4月1日より高齢者の料金改定を行った(250円→350円)。 ・平成30年度は猛暑の影響で夏季入場者数が減少した。								
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						
	自主事業	【館内飲食施設営業】 【健康維持増進プログラム】簡単いろいろ水中運動、体ひきしめアクアビクス、ひざこし安心ウォーキング、脂肪燃焼アクアビクス等 【高齢者福祉プログラム】気軽に楽しくたのう！講座、和室で英会話、郷土史講座、フットセラピー等		【追加】 利用者のニーズや動向などを踏まえ、随時プログラムを追加している。 【一部未実施】 おひさまクラブ：参加人数不足により開催中止。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	「広報ながの」、ホームページ、地元地区回覧等を利用した各種プログラム、イベントなどの広報							

3

3 利用者評価

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	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	無記名方式によるアンケート回収ボックスを館内ロビーに設置。毎日回収し、集計結果を月報にて報告。		
	(3) 調査、会議等の結果	総回収数65件 ・スタッフ接客態度(非常に満足:24.6% 満足:33.8% 普通:27.7% 不満:1.5% 非常に不満:1.5%) ・清掃状況(非常に満足:30.8% 満足:30.8% 普通:20.0% 不満:3.1% 非常に不満:3.1%) ・お風呂(非常に満足:26.2% 満足:36.9% 普通:13.8% 不満:3.1% 非常に不満:1.5%) ・プール(非常に満足:9.2% 満足:10.8% 普通:6.2% 不満:0.0% 非常に不満:0.0% 利用していない:44.6%) ・飲食・売店コーナー(非常に満足:10.8% 満足:10.8% 普通:18.5% 不満:4.6% 非常に不満:4.6% 利用していない:26.2%)		
	(1) 良好とする評価	・スタッフが優しくてうれしい。 ・装飾がきれいだった。 ・食事がおいしかった。 ・イベントがあるのが楽しみ。		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	・食堂の値上げにより、食べる気がしない。 ・お茶が無料でほしい。 ・洗い場の場所取りを見回ってほしい。 ・ロッカー(鍵)の渡し方を考えてほしい。		
	《対応措置》	・風呂場の見回りを徹底した。 ・ウォーターサーバーを設置した。 ・マナー違反の注意喚起		

3

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29年度決算（前年度）		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金		利用料金		使用料	41,393,480	使用料	44,281,165	歳入
	指定管理料	92,447,146	指定管理料	92,447,146	雑（納付金）		雑（納付金）		
	委託料		委託料		行政財産 目的外使用料		行政財産 目的外使用料		
	販売収入等		販売収入等		貸付料		貸付料		
	その他収入		その他収入		その他		その他		
	建設・設計分	61,908,371	建設・設計分	61,908,371					
	増加分対価	20,520,000	増加分対価	16,925,810					
計	174,875,517	計	171,281,327	計	41,393,480	計	44,281,165		
支出	人件費	39,555,200	人件費	38,462,888	指定管理料	92,447,146	指定管理料	92,447,146	歳出
	設備管理費	4,747,680	設備管理費	4,706,618	委託料		委託料		
	備品購入費		備品購入費		需用費		需用費		
	修繕費	2,376,000	修繕費	2,842,991	役務費		役務費		
	光熱水費	36,597,200	光熱水費	36,095,728	使用料・賃借料	18,748	使用料・賃借料		
	事業費	16,867,040	事業費	14,542,309	修繕費		修繕費		
	事務経費	4,045,252	事務経費	4,809,741	工事請負費	7,393,680	工事請負費	6,048,000	
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費	82,782	
	その他	13,076,214	その他	4,473,018	その他		その他		
	借入返済	61,318,172	借入返済	60,974,295	建設・設計分	61,908,371	建設・設計分	61,834,901	
	施設管理委託料	1,357,560	施設管理委託料	1,419,120	増加分対価	16,925,810	増加分対価	18,945,467	
	一般管理費ほか	2,535,267	一般管理費ほか	2,773,608	モニタリング業務委託料	1,922,400	モニタリング業務委託料	1,747,440	
	計	182,475,585	計	171,100,316	計	180,616,155	計	181,105,736	
自主事業	収入	29,304,720	収入	19,449,942					
	支出	19,584,828	支出	17,241,158					
	自主事業損益	9,719,892	自主事業損益	2,208,784					
損益		2,119,824		2,389,795	差引	-139,222,675		-136,824,571	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								22.5%	
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 配置実績 (うち市内雇用職員数) ・社員6名(5名)、パート19名(14名) 計25名(19名) ※若穂地区在住者8名	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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 1 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		<input checked="" type="checkbox"/>
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		<input checked="" type="checkbox"/>
緊急時対応、体制	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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	評価
<p>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。</p> <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>	4
<p>・ 綿内開発期成同盟会等との連携を図り、地元の意見を参考にした運営、雇用等を実施。</p> <p>・ 地元 J A と連携した農産物直売所との協働を図る。</p> <p>・ 東山工業団地自治会加盟。</p> <p>【追加】館内ロビーにおいて障害者就労支援施設や地元自家農園の出張販売会、地元活動家によるロビーコンサートなどを実施。</p>	

【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	3	12	
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	<p>・ 入場者数は、猛暑の影響があり、昨年度と比べ減少した。</p> <p>・ 障害者就労支援施設や地元自家農園などの出張販売会を複数回実施していることなどを評価し、「地域連携」は「4」とした。</p>		
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）
	<p>・ P F I 事業終了（2020年3月31日）に向けた検討の実施。</p> <p>・ 魅力的な自主事業を実施し、入場者増に加え、物販飲食の売上増を目指す。</p>	<p>・ 随時プログラムを追加し、新規利用者の開拓を図った。</p>	<p>・ P F I 事業終了後の新規事業開始に向けた具体的な協議・検討を実施する。</p>
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>・ 新規事業開始に向けた具体的な協議・検討を実施する。</p>		

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

- ・平成29年4月より高齢者入浴料を改定(250円→350円)した影響が残り、入浴者数は前年度比93.4%(114,496人)に留まった。
- ・従前、利用者から圧倒的に多かった「洗い場が足りない、混雑」「更衣室が狭い」「駐車スペースがない」といった声は大幅に減った。
- ・引き続き、幼少児向け教室活動「おひさまクラブ」や社会福祉法人による出張販売、地元活動家等によるロビーコンサートといった地域活動に加えて、利用者持ち込みによる写真、絵画等の展示会や養護学校の社会体験利用、デイサービス等のイベント利用の受入を積極的に行い、地域コミュニティ施設としての活動を実施した。
- ・採算割れ、サービス低下を招いていた飲食コーナー委託先の契約を11月末で終了し、一時閉店とした。閉店期間中は地元パン屋の配達販売、食品雑貨類の販売、予約注文による仕出し弁当提供などを行った。新たな委託先を模索し、2月にリニューアル工事を実施して、平成31年4月より「カフェスタイル」のテーマを持った、飲食コーナーとして再開する運びとなった。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・8月に原因不明であった地下ピット内の漏水箇所を特定し、補修工事を実施した。それに伴い上水の使用量が減少した。
- ・運営会社の社員退職があったが、地元パートや人材派遣会社などを活用してサービスの質を落とすことなく人件費減となった。
- ・一方で社会要請もあり、70歳以上の高齢パートの継続雇用、時間賃金のUPなど労働環境整備を実施した。
- ・ネット利用による印刷方法を活用し、館内告知物や販促用チラシのコストを削減した。
- ・全パートスタッフと支配人の個別面接を実施し、各自の業務状況を把握して、全体効率を図り清掃マニュアルの見直しを実施した。

③ その他

- ・水中運動教室参加者の親睦と地元利用者サービスを兼ねて、東京観光のバスツアーを旅行会社に依頼して開催した。運転不安や高齢により遠出をする機会が少なくなっている方から大変好評だった(参加者30人)。
- ・昨年頻発した、更衣室の盗難事故はなくなった。更衣室の混雑が減ったことと巡回、注意喚起、警察連動が効果的だった。
- ・AEDを使用する浴室内救急対応が2件発生した。いずれもスタッフが迅速に対応し、救急隊に引継いだ。日頃の救急対応訓練が役に立ったと実感している。施設年数経過とともに、利用者年齢も上がっており(AED対応者は90歳超)、日常巡回・浴室内での声掛け等を再徹底した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・老朽化、劣化が進んでおり計画的な対応を市と協議しながら進めているが配管、ポンプ等の突発修繕が相次いでいる。
- ・パートスタッフ、インストラクターの採用が社会環境の変化とともに難しくなっている。これまでの関係から運動指導系の学科がある大学、専門学校等へ依頼をしているが採用環境が売り手市場になっており大変厳しい状況が続いている。既存スタッフのスキルUPに注力する。

(3) 総合評価 評価基準(計画=事業計画)
 【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

- ・入場者が前年割れであるものの、基準目標の年間50,000人は大きくクリアしており、利益計画も上回った。
- ・混雑緩和により利用環境は良くなっている。
- ・イベント等地域コミュニティ施設としての役割を果たしている。

② 次年度以降の取組み

- ・新規飲食コーナー「ばれあカフェ」の運営をスタートさせる。
- ・水中運動参加者からの「新規利用者紹介制度」を定着させ、教室参加者の増加を図る。
- ・飲食コーナーリニューアルを含めて、再度リリース、広告を徹底し、新規の入浴客獲得を図る。
- ・4月新卒採用(地元出身者)を育成し、指導力を上げて教室内容の充実を図る。
- ・改めて、地域活動家のネットワークを広げ新しい講座、イベントを定期的に開催していく。