

【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～ぱれあ」 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	1 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

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
	有料入場者数	人	109,279	73,602	97,925	101,403	104%	
	施設利用料等	円	39,771,535	26,678,520	35,673,700	37,482,605	105%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	59,655,315	39,181,254	50,527,348	53,853,502	107%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 令和2・3年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で入場者数が減少したが、令和4年度は新型コロナウイルス影響前の令和元年度に迫る入場者数となった。								
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	①子供・親子向けプログラム(年間249回実施) ・0才~12才向けの様々なプログラムを実施 ②成人向け健康増進プログラム(年947回実施) ・体操、水中運動、カルチャー講座など ③館内イベント ・ロビーコンサート、ダンス発表、季節風呂、ハロウィンイベント 他 ④食堂及び売店運営 ⑤リラクゼーションサロン(年間利用者数387名)						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・各種講座の感染対策を講じた上で安全面を意識した営業を徹底し、お客様がより来館しやすい施設づくりに努めた。 ・SNSを活用して若い世代への宣伝や雑誌や折込広告での温泉の宣伝などに努めた。 ・様々な健康イベントやプログラムを通して、温泉・食事・運動の組み合わせを推奨し、来館の健康づくりに努めた。							

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	
	(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)		
	(3) 調査、会議等の結果	・総回収数 23件(無回答・利用無を除く) ①スタッフの接客態度 非常に満足24% 満足43% 普通33% 不満0% 非常に不満0% ②清掃状況 非常に満足20% 満足45% 普通25% 不満5% 非常に不満5% ③お風呂 非常に満足25% 満足50% 普通15% 不満10% 非常に不満0% ④プール 非常に満足60% 満足20% 普通20% 不満0% 非常に不満0% ⑤飲食・売店 非常に満足20% 満足60% 普通20% 不満0% 非常に不満0%		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・清掃が隅々まで徹底されている。 ・露天風呂の花壇がきれい。 ・スタッフが親切でとても気持ち良かった。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①券売機が難しい。 ②故障箇所を直して欲しい。 ③ロッカーの鍵は空いている場所を渡して欲しい。 ④かけ湯をしない人や大声で話している人がいる。 ⑤脱衣場が暑い。		
	<<対応措置>>	① 各種券を最短で買えるような工夫と案内表示で対応。 ② 市と協議中 ③ 更衣室が狭いので譲り合ってもらおう案内とスタッフのカギの渡し方の徹底 ④ 再度張り紙の強化と館内の感染対策の放送の徹底。 ⑤ 適温設定にしている。		

3

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和4年度決算			令和3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	32,930,000	利用料金	37,482,605	歳入	使用料	45,065	使用料	186,937		
	指定管理料	61,943,000	指定管理料	64,173,883		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	857,000	販売収入等	845,968			貸付料				
	その他収入		その他収入				その他				
	計	95,730,000	計	102,502,456		計	45,065	計	186,937		
支出	人件費	36,484,000	人件費	40,641,086	歳出	指定管理料	64,173,883	指定管理料	64,539,000		
	設備管理費	5,492,000	設備管理費	6,190,800		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	1,000,000	修繕費	1,204,843		役務費		役務費			
	光熱水費	34,500,000	光熱水費	37,419,448		使用料・賃借料	360,944	使用料・賃借料	56,244		
	事業費	8,975,000	事業費	8,323,152		修繕費	649,000	修繕費	484,000		
	事務経費	2,000,000	事務経費	1,796,001		工事請負費		工事請負費			
	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	5,197,000	その他	5,711,210		その他		その他			
		計	95,808,000	計		103,446,540		計	65,183,827	計	65,079,244
自主事業	収入	12,175,000	収入	15,524,929							
	支出	7,558,000	支出	10,494,707							
	自主事業損益	4,617,000	自主事業損益	5,030,222							
損益		4,539,000		4,086,138	差引	-65,138,762		-64,892,307			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									39.3%		
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) ・常勤社員5名(4) ※うち若穂在住1 ・常勤パート20名(14) ※うち若穂在住7 常勤計25名(R5.3.31現在)	<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実行されたか	<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	☑	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	☑		
	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		☑
		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	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"> <li>・市内在住者の積極的な雇用と60才以上の高齢者の採用促進。</li> <li>・市内の社会福祉法人に物品販売及び食堂の運営を依頼。</li> <li>・市内で活動されている市民グループの音楽コンサートやダンス発表など子供から高齢者まで様々なジャンルのグループの発表の場を提供。</li> <li>・館内で開催している様々なプログラムの講師を地元から採用している。</li> <li>・地元学校やイベントの協賛を積極的に行い、住民の活動を支援した。</li> </ul>	<p>(新規取り組み事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・綿内小学校と連携し、2年生の子供たちへ総合的学習の一環でプールの貸切指導を実施。※人数が多いため休館日を利用</li> <li>・若穂中学校と連携し、館内イベント開催時に学生ボランティアの活動を促進し、社会参加経験の場を提供。</li> <li>・地元若穂の魅力を広める為に、「若穂の民話」を利用した名所を巡るウォーキングイベントを開催。</li> </ul>	

【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	合計得点	
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		
<b>62</b>				

評価理由	・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のほか、地元の小・中学校と連携して学習の場を提供していることなどから「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、入場者数が伸び悩んでいる。	新型コロナウイルス感染症に対する対応の変化に、適切な対応をとることができ、入場者数を増加することができた。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		

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

- ・お客様の声を反映させるために全スタッフでの運営改善の研修を休館日を利用して年4回実施した。また利用者の要望や指摘に速やかに対応出来るように努めた。結果的にアンケートの集計も前年度と比較すると満足の割合が非常に多くなってきている。
- ・コロナも落ち着いてきていたので館内でのイベントを活性化させて来館したお客様へ様々なサービスも提供できた。
- ・浴室更衣室に杖置き場を設置して、足が不自由な方でも利用しやすくした。
- ・浴室更衣室の椅子の設置台数を増やして、高齢者が楽に着替えが出来るよう工夫した。
- ・避難訓練や救急訓練を実施して、緊急時にスタッフが誰でも即時に対応出来るように研修を実施。
- ・温泉利用者を増やすためにSNSや地元新聞、フリーペーパーなど様々な媒体を使用して宣伝を行った。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・スタッフの清掃マニュアルや各種運営マニュアルを全て見直し、スタッフ自身でアイデアを出しながら現状に合わせて再作成をした。
- ・修繕箇所を随時長野市と連携を取りながら計画的に実施。
- ・電気代節約の為に、プールやお風呂の温度管理の方法を工夫して様々な実験をして数値の変化を探った。
- ・経費削減の為に運営ソフトの改善や発注業者との交渉を実施。

③ その他

- ・お客様による嫌がらせ事案が1月～3月に発生。更衣室トイレの壁の破損や汚れ、駐車場でのゴミの投棄など一連の関連性のあるものは警察に相談し被害届を提出した。浴室や更衣室はカメラが設置できないことや、館内カメラが古いこと、駐車場カメラが無いことで犯人を特定することは出来なかった。今後は監視カメラの新規導入を検討していく必要がある。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・経費の光熱費部分の市場価格が高騰している為、業者の選定や節約利用などの工夫が必要。
- ・館内の収容人数に対して更衣室が非常に狭い為、混雑を避けお客様のクレームにならないよう工夫と改善が必要。
- ・築年数が17年経過し、利用人数も多いため、修繕箇所が多くある。市と連携して運営に支障がないように管理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

- ・入場者が前年度より約3500名増えて、コロナ過では一番多い人数を獲得することが出来た。
- ・地元の学校や様々な企業や団体と連携をして多様なサービスや地域活動を展開することが出来ている。
- ・スタッフマインドや運営方法の改善により、お客様の評価やスタッフの接客力が向上した。
- ・運営面や安全面を考慮したスタッフ研修教育を充実させることが出来た。

② 次年度以降の取組み

- ・コロナ前の入場者水準に戻すために、新たなイベントや告知で温泉の集客を図る。
- ・地域とのより密な連携で湯～ばれあが地域の健康づくりの中心拠点となるようにサービス展開をしていく。
- ・食事・運動・温泉の連携をより強固にして健康づくりサービスを広げていく。