

【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	150800	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	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)					

		利用区分等	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		有料入場者数	人	73,602	97,925	101,403	110,246	109%	3
		施設利用料等	円	26,678,520	35,673,700	37,482,605	40,817,510	109%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	39,181,254	50,527,348	53,853,502	59,429,308	110%	
		(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							
	自主事業	①子供・親子向けプログラム(年間438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600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)			・新たに大型イベント(ピバキッズ体験フェスタ)を開催して様々な企業や地元団体と協力をして2,000名の来館者を集客した。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・10月に長野市に後援依頼をして大型イベントを開催し、1日に2,000名を超える来館者があった。 ・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、来館者数の増加に取り組んだ。							

3 利用者評価

		区分	内容					評価
利用者評価	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)					
		(3) 調査、会議等の結果	・総回収数 62件 ①スタッフの接客態度 非常に満足25.8% 満足30.6% 普通30.6% 不満1.6% 非常に不満3.2% 無回答・利用無8.1% ②清掃状況 非常に満足21.0% 満足35.5% 普通35.5% 不満0% 非常に不満 0% 無回答・利用無8.1% ③お風呂 非常に満足22.6% 満足41.9% 普通21.0% 不満0% 非常に不満3.2% 無回答・利用無11.3% ④プール 非常に満足4.8% 満足 21.0% 普通 4.8% 不満0% 非常に不満1.6% 無回答・利用無67.7% ⑤飲食・売店 非常に満足8.1% 満足 6.5% 普通12.9% 不満0% 非常に不満4.8% 無回答・利用無67.7%					
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・スタッフの愛想がとても良い。 ・館内がとてもきれい ・小まめに清掃を実施してくれてありがたい。 ・様々な催し物を開催していて楽しい。					3	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①お客がいるのに清掃をしている。 ②ウォシュレットが壊れている。 ③ロッカーキーの渡し方を改善してほしい。 ④場所取りを止めて欲しい ⑤声が大きい客がいる。						
	《対応措置》	①運営マニュアルを徹底してスタッフで事案共有をした ②古い備品が多くあるので順番に優先順位をつけて新設していく ③翌年度より、自由にロッカーの位置を選べるように運営方法を変更する ④館内放送の徹底とスタッフの見回り、荷物の移動を徹底している。 ⑤耳が聞こえずく声が大きくなりやすい高齢の利用者が多数いる。あまりにも大きな声の場合はスタッフが指導する。						

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	34,600,000	利用料金	40,817,510	歳入	使用料	45,065	使用料	45,065
	指定管理料	61,000,000	指定管理料	60,048,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料	45,065	行政財産目的外使用料	45,065
	販売収入等	1,520,000	販売収入等	908,864		貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入		その他		その他		
	計	97,120,000	計	101,774,374	計	45,065	計	45,065	
収入	人件費	36,650,000	人件費	41,675,551	歳入	指定管理料	60,048,000	指定管理料	64,173,883
	設備管理費	5,492,000	設備管理費	5,589,300		委託料		委託料	
支出	備品購入費	0	備品購入費		歳出	需用費		需用費	
	修繕費	1,500,000	修繕費	1,176,981		役務費		役務費	
	光熱水費	35,000,000	光熱水費	40,068,878	使用料・賃借料	418,976	使用料・賃借料	360,944	
	事業費	8,975,000	事業費	10,932,264	修繕費	6,557,100	修繕費	649,000	
	事務経費	2,000,000	事務経費	1,816,466	工事請負費	4,444,000	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	5,297,000	その他	5,958,389	その他		その他		
	計	97,074,000	計	109,377,829	計	71,468,076	計	65,183,827	
自主事業	収入	13,809,000	収入	17,702,934					
	支出	8,042,000	支出	10,806,420					
	自主事業損益	5,767,000	自主事業損益	6,896,514					
損益		5,813,000		-706,941	差引	-71,423,011		-65,138,762	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) 38.1%									
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)		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
セルフモニタリング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3

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を保護する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	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>	4
<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> <p>(新規取り組み事項) ・ビバキッズ体験フェスタを開催して様々な企業や地元団体と協力をして2,000名の来館者を集客した。 ・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。 ・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。</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>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>・市内からの積極的な雇用や地域と連携した新規イベントの企画、地元中学校と連携した学習機会の提供等、積極的な取り組みが認められるため、地域連携については、「4」と評価した。</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>新型コロナウイルスの影響により減少した入場者数及び収入の改善。</p>	<p>感染症対策の徹底や様々なイベントの開催により入場者数及び収入が前年対比で約10%増加した。</p>	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>・施設老朽化により修繕が必要な箇所が多く出てきており、優先順位を付け、計画的な修繕を実施していく。</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

・毎月一つ顧客満足度向上に向けた取組みを実施。スタッフで意見を出し合った中で実現できる内容を採用して新規備品購入や運営方法の見直しなど様々な取組みを実施した。
 ・従業員教育として全スタッフが出席する、避難訓練、救命講習会、コンプライアンス研修、社内教育研修を年間4回実施した。
 ・10月にビバキッズ体験フェスタを開催して約2,000名を越す来館者を集客した。また地元の若穂中学の子供には運営体験として射的や輪投げなどの縁日を実施してもらった。

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。
 ・経費削減の為に不必要な経費を削減。備品や消耗品の管理を徹底して無駄を省いた。

③ その他

緊急的に修繕が必要な箇所が出てきている為、安全面や運営面から今後早急に対応が必要。

(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18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

温泉プールの入場者数がコロナ前の水準を越えてきており、計画を超える集客を実現できている。売上に関しても指定事業・自主事業共に大きく伸びている。しかし、光熱費や人経費の高騰により原価が計画を大きく超えており、収支はマイナスとなっている。またアンケートの内容を運営に活かす取組みを通してお客様からのクレームも大きく減少してきている。

② 次年度以降の取組み

来館者数が増えることで施設の経年劣化と合わせて様々な備品や設備の不具合が出てくる。運営に支障が出ないように計画的な修繕や備品の交換を実施していく必要がある。また、さらなる来館者の増加に備えて運営体制やマニュアルの整備を実施して安心安全な運営事業者を目指す。