

【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	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)					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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
	有料入場者数	人	145,676	122,645	114,496	109,279	95%	
	施設利用料等	円	40,266,660	44,281,165	41,392,460	39,771,535	96%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	73,829,295	69,586,556	60,842,402	59,655,315	98%	
							#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)。								

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	3
	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		・水中運動教室 622回 ・おひさまクラブ 146回(参加者711名) ・その他イベント 17回(参加者253名) ・高齢者ゾーンにおける提案講座 26回	・教室・講座活動は年間計画書、変更申請書通り ①水中運動教室2/6 1回分がボイラー故障で中止 ②高齢者ゾーン活動の発表会にあたる湯～ばれあ祭のステージ発表の部が「新型コロナウイルス感染症対策」により、開催中止となった	
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・従来の館内での教室、講座以外にボウリング大会、クリスマス会等のコミュニケーションイベントを企画し好評だった。 ・新しくオープンしたカフェと連動して「運動+栄養+入浴」の新講座を開催し、新規顧客獲得に努めた。 ・幼児、子供向けイベントを充実させ、従来のプール、体操以外に工作や昔遊びなど外部講師に依頼して企画した。		

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 38件 ①スタッフの接客態度 非常に満足21.1% 満足28.9% 普通31.6% 不満7.9% 非常に不満7.9% ②清掃状況 非常に満足31.6% 満足23.7% 普通31.6% 不満5.3% 非常に不満 0% ③お風呂 非常に満足28.9% 満足31.6% 普通21.1% 不満2.6% 非常に不満 0% ④プール 非常に満足10.5% 満足 2.6% 普通 7.9% 不満2.6% 非常に不満2.6% 利用していない34.2% ⑤飲食・売店 非常に満足21.1% 満足 5.3% 普通13.2% 不満5.3% 非常に不満2.6% 利用していない21.1%	
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・食事がおいしい。パンがおいしい ・スタッフの接客が気持ちいい (2) 苦情・改善等の要望事項 ・ロッカーのカギの渡し方を考えてほしい ・食事の品数を増やしてほしい ・常連客がうるさい ・接客態度が悪い ≪対応措置≫ ・ロッカーキーについては入込状況、教室開催の予定など、毎日の状況をフロントで把握して対応 ・接客態度について、苦情の進言、市への連絡なども踏まえて、ミーティング・対応マニュアル・禁止事項の見直し等、都度社員とパートスタッフで確認して、対応方法の改善を図っている。 ・常連客含めて、施設利用マナー、入浴マナーの啓発掲示。2月より衛生・コロナ感染予防対策を加える		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和元年度決算			平成30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		歳入	使用料	39,771,535		使用料	41,493,480
指定管理料		95,119,948	指定管理料	95,119,948	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		61,983,854	建設・設計分	61,983,854							
増加分対価		13,816,165	増加分対価	15,631,373							
計	170,919,967	計	172,735,175	計	39,771,535	計	41,493,480				
支出	人件費	37,645,600	人件費	36,557,357	歳出	指定管理料	95,119,948	指定管理料	92,447,146		
	設備管理費	5,056,700	設備管理費	4,762,489		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	5,082,000	修繕費	5,936,902		役務費		役務費			
	光熱水費	38,097,500	光熱水費	33,632,591		使用料・賃借料	56,244	使用料・賃借料	18,748		
	事業費	11,438,000	事業費	11,146,366		修繕費		修繕費			
	事務経費	6,238,800	事務経費	6,335,511		工事請負費	12,744,000	工事請負費	7,393,680		
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費			
	その他	2,646,777	その他	11,313,725		その他		その他			
	借入返済	61,091,193	借入返済	61,091,193		建設・設計分	61,983,854	建設・設計分	61,908,371		
	施設管理委託料	1,445,400	施設管理委託料	1,445,400		増加分対価	15,631,373	増加分対価	16,925,810		
	一般管理費ほか	2,316,618	一般管理費ほか	2,005,028		モニタリング業務委託料	2,035,000	モニタリング業務委託料	1,922,400		
	計	171,058,588	計	174,226,562		計	187,570,419	計	180,616,155		
自主事業	収入	28,105,000	収入	19,883,780							
	支出	26,496,500	支出	19,512,871							
	自主事業損益	1,608,500	自主事業損益	370,909							
損益		1,469,879		-1,120,478	差引	-147,798,884		-139,122,675			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									21.0%		
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6名(長野市5名、須坂市1名 市内のうち若穂在住1名)、常勤パート18名(長野市13名、須坂市4名、他1名 市内のうち若穂在住7名) 常勤計24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		

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	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			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人、障がい者支援施設の販売会 ・市内からの雇用、高齢者雇用に努める </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・売り場拡充し新鮮たまごや野菜の販売追加 ・飲食メニューに社福法人扱いのメニュー追加 ・地元の方より「こいのぼり」「ひな人形」などの装飾品の提供 ・老人大学と連携し「昔遊び」などの子供向け企画開催 ・地元で活動されている音楽系、バンド系の団体によるロビーコンサートを月1回ペースで開催 ・令和元年東日本台風被災者の入浴支援、ボランティア無料受入実施 </td> </tr> </tbody> </table>		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	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人、障がい者支援施設の販売会 ・市内からの雇用、高齢者雇用に努める
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			
<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人、障がい者支援施設の販売会 ・市内からの雇用、高齢者雇用に努める 	<ul style="list-style-type: none"> ・売り場拡充し新鮮たまごや野菜の販売追加 ・飲食メニューに社福法人扱いのメニュー追加 ・地元の方より「こいのぼり」「ひな人形」などの装飾品の提供 ・老人大学と連携し「昔遊び」などの子供向け企画開催 ・地元で活動されている音楽系、バンド系の団体によるロビーコンサートを月1回ペースで開催 ・令和元年東日本台風被災者の入浴支援、ボランティア無料受入実施 			

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・消費税増税の影響により高齢者を中心に入場者数が減少した。 ・障害者就労支援施設の販売会開催や令和元年東日本台風被災者の入浴支援・災害ボランティアに対する無料受入を実施していること等を評価し、「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)
	新規事業開始に向けた具体的な協議・検討を実施する。	高齢者活躍支援課等関係部署と連携し、新規事業開始に向けた協議・検討を実施した結果、現在のPFI事業から指定管理事業に切り替え現状のサービス形態を継続することとした。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
指定管理事業開始に向けた事業者の選定作業を予定どおり実施し、PFI事業終了後もサービスの水準を維持向上できるよう検討する。また、PFI事業終了に向けた作業を適確に実施する。

指定管理者自己評価			
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度末まで閉鎖していた飲食コーナーを「ばれあカフェ」として4月より再開。飲食提供の他、講座の協力も行う。 ・高齢者中心の講座を継続しつつ、おひさまクラブ活動やこどもプール貸切運営など利用者のニーズを確認しながら幅広い年齢層に対応。 ・高齢者入浴料改定前に多かった苦情「洗い場が少ない」「駐車場が無い」「更衣室が混雑」の3つ大きく減少し、利用環境が改善される。 ・高齢者講座のニーズも年々変わり、「青春ディスコ」など65歳の方の世代に合わせた講座が好評。 ・ホームページの更新頻度を上げると共に従来の広報、地元回覧の他にLINEなどのSNSによる告知販促を定着化させた。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボイラ補修工事後、ボイラ2機の交互運転方法を見直し、新しいボイラの負荷を増やすマニュアルに変更。灯油使用量効率化。 ・引き続き、市内3事業者から週単位で灯油見積を取り、毎週価格見直しを実施。今季、後半は灯油価格の下落幅も大きく、安価に調達できた。 ・高圧電力は引き続き、安い価格で購入し、中部電力は低圧電力とポンプ小屋のみの使用としている。 ・引き続き、70歳以上の雇用を継続。最低賃金の上昇や有休取得促進など、法改正に対応して、パート人件費は増となったが社員人件費と合わせて全体で効率化し計画に収めている。 ・台風被害により、地下機械室浸水などがあったが早急に対応し、上下水道使用料の抑制に努めている。 <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水中運動教室参加者を対象に、ボウリング大会やクリスマス会などのコミュニケーションイベントを開催。自宅と湯～ばれあ以外にイベント等で出かける機会が減少している高齢者から好評であった。 ・6月頃、高齢者による自動車事故のニュースが頻繁に流れるようになった後、免許返納等、自家用車利用者が減少傾向となっている様子。長野駅から直線の路線バスや館内の乗り合いタクシーなどの時刻表を大きく掲載。バス路線の紹介と高齢者、幼児連れにお勧めの温浴施設として12月には地域情報のTV番組に特集として取り上げられた。12-1月にかけては「TVを見た」という反応も多かった。 			
<p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3月末から続く、新型コロナウイルス感染症対策の徹底。及び新しい生活様式に対応した運営方法の変更等の検討。 ・特に飲食コーナーの運営方法と食事持ち込み客に対する規制方法の検討。 ・PFI事業最終年度として、運営・維持管理のまとめ・引継ぎ事項等、市との協議を進展 ・スタッフの高齢化に対する対応。 ・大型設備、機械類の経年劣化による、入替・修繕等の計画的対応。 			
<p>(3) 総合評価</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <p>評価基準</p> <p>【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</p> <p>【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る</p> </td> <td style="width: 50%; text-align: center; background-color: #e0ffe0;"> <p>指定管理者 自己総合評価</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p> </td> </tr> </table>	<p>評価基準</p> <p>【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</p> <p>【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る</p>	<p>指定管理者 自己総合評価</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p>
<p>評価基準</p> <p>【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</p> <p>【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る</p>	<p>指定管理者 自己総合評価</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p>		
<p>① 評価理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有料入浴者数は前年割れとなったものの、年間基準の50,000人は大きくクリアした。 ・入浴者にカウントされない令和元年東日本台風被災者や被災ボランティアの無料入浴対応を10月～12月まで行い、合計で2,349名の利用があった <p>② 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PFI事業期間満了年度となるため、次期事業期間に向けての課題、引継ぎ事項等の整理を行い、市との協議を行う ・上記に合わせて、SPCの会社整理等について、市・金融機関・株主企業・税理士法人等と法令遵守を意識して事務を行う 			