

令和6年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 34
ID 150805

【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)										3

2 施設の有効活用

No. 34

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	有料入場者数	人	97,970	101,428	110,270	118,002	107%	
	施設利用料等	円	35,673,700	37,482,605	40,817,510	43,584,925	107%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	50,527,348	53,853,502	59,429,308	63,589,434	107%	
(特記事項) 有料入場者数 = 券売機での入場券購入者数 + 窓口支払者数								
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305回実施) ・0才～12才向けやそのママ・パパ向けに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421回実施) ・体操、水中運動、カルチャー講座など実施 ③館内イベント ・同好会発表会、ロビーコンサート、ダンス発表会、季節風呂 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419名)						
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・SNSを活用した若い世代への宣伝、雑誌や折込広告で温泉・プールや子供・成人向け教室、食堂の宣伝などに努めた。						

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 144件 ①スタッフの接客態度 非常に満足27.1%、満足35.4%、普通16.0%、不満2.8%、非常に不満0.0%、無回答・利用無18.8% ②清掃状況 非常に満足25.0%、満足35.4%、普通16.7%、不満3.5%、非常に不満0.7%、無回答・利用無18.8% ③お風呂 非常に満足27.8%、満足29.2%、普通16.7%、不満3.5%、非常に不満2.8%、無回答・利用無20.1% ④プール 非常に満足4.9%、満足9.0%、普通2.8%、不満1.4%、非常に不満0.0%、無回答・利用無81.9% ⑤飲食・売店 非常に満足4.9%、満足10.4%、普通11.1%、不満0.0%、非常に不満2.1%、無回答・利用無71.6%	
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・スタッフの雰囲気がい ・館内がきれい ・更衣室ロッカーを好きな場所が使えてよい	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・場所取りをなんとかしてほしい ・マッサージ機を置いてほしい ・壊れている設備を直してほしい	
		《対応措置》	・混雑時は洗い場を確認し、場所取り禁止の放送や荷物の移動を徹底している。 ・温泉利用者向けの割引クーポンの配布等、リラクゼーションサロンの利用をお願いしている。 ・優先順位をつけ、順次対応中。	

4 事業収支

No. 34

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算			令和5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	43,584,925	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)	
		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	1,520,000	販売収入等	1,041,933		貸付料			貸付料	
		その他収入		その他収入			その他			その他	
			R5年度補填	3,801,727							
		計	97,120,000	計	108,476,585		計	45,065		計	45,065
支出	人件費	36,650,000	人件費	40,947,684	歳出	指定管理料	60,048,000	指定管理料	60,048,000		
	設備管理費	5,492,000	設備管理費	5,458,200		委託料	258,500	委託料			
	備品購入費		備品購入費			需用費		需用費			
	修繕費	1,500,000	修繕費	1,240,750		役務費		役務費			
	光熱水費	35,000,000	光熱水費	40,603,724		使用料・賃借料	413,160	使用料・賃借料	360,944		
	事業費	8,975,000	事業費	11,879,442		修繕費	4,128,520	修繕費	6,557,100		
	事務経費	2,000,000	事務経費	1,796,520		工事請負費		工事請負費	4,444,000		
	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	5,297,000	その他	6,097,864		その他		その他			
			R5年度補填	3,801,727							
	計	97,074,000	計	110,184,184		計	68,649,907	計	71,410,044		
自主事業	収入	13,809,000	収入	18,962,576							
	支出	8,042,000	支出	11,958,476							
	自主事業損益	5,767,000	自主事業損益	7,004,100							
損益		5,813,000		5,296,501	差引		-68,604,842		-71,364,979		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									37.2%		
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。

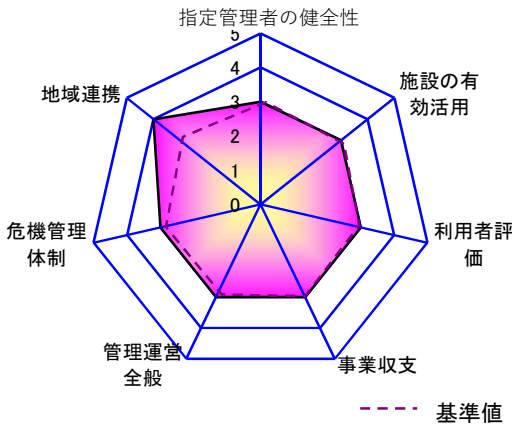
区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	☒	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) ・常勤社員4名(長野市2名(若穂以外)、若穂在住2名) ・常勤パート20名(長野市9名(若穂以外)、市外7名、若穂在住4名) ・常勤計24名(R7.3.31現在)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	☒	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	☒	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	☒	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	☒	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		

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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	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。		評価
	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	
地域連携	・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。 ・市内の社会福祉法人に物品販売及び食堂の運営を依頼。 ・市内で活動されているグループの音楽コンサートやダンス発表会など子どもから高齢者まで幅広いジャンルによるグループ発表の場を提供。 ・館内で開催している様々なプログラムの講師を長野市生涯学習リーダーバンクなどを活用し、地元を中心に採用をしている。 ・地元小学校の総合的学習の受入やイベントの協賛を積極的に行い、活動を支援した。	(令和6年度新規取り組み事項) ・地元小学校150周年記念イベントへの参加(職業体験)。 ・地元小学校2年生44名向け足湯体験、牛乳購入体験(買物体験)の受入。 ・コロナ禍で休止していた、健康麻雀同好会の再開。	4

【総合評価】

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	62		
	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			
	評価理由		・市内の社会福祉法人への物品販売等の委託や地元小学校のイベントへの協力、学習機会の提供等、地域と連携した積極的な管理運営が認められることから、地域連携については、「4」と評価した。			
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)			
	人件費及び物価高騰による収益の悪化	・利用者数及び収入の増加により令和6年度の指定事業の赤字額は、約550万円(R5年補填は除く)と令和5年度の約760万円から約200万円程度改善している。 ・指定管理者の収支改善や柔軟なサービス提供等につなげるため、令和6年12月に利用料金に係る条例改正を行った。				
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・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、計画的な修繕の実施。 ・価格改定(値上げ)による集客への影響を最小限に抑え、黒字化の必達。 ・近隣の大型ショッピングセンター開業に伴う新規利用者の積極的な誘客。					

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 ・健康麻雀の同好会の皆様から活動再開の希望があり、体制を整えて活動開始することができ、非常に喜んでいただいた。 ・従業員教育として全スタッフで年4回、避難訓練、災害訓練、救命講習会、コンプライアンス研修、社内教育研修などを実施した。 ・従来、受付でロッカーキーを配布する方式をとっていたが、令和6年4月よりロッカーにキーつけたままにし、お客様が自ら好きな場所を選んでいただく方式に変更した(利用者には好評)。 ② 業務の効率化に対する取組み ・福祉浴室の利用時間を①11時～②15時～③18時～と明確に定めたことで、予約時間の間違いや変更などスムーズに対応することができるようになった。 ・修繕業務について、市や協力業者と密に連携を取りながら計画的に実施することができた。 ・お客様の声やトラブルが発生した際に些細な事案であっても従業員間での報・連・相を徹底することで迅速に解決することができ、再発防止にも努めた。 ③ その他		
(2) 指定管理者業務実施上の課題 ・光熱費(灯油・電気・ガス等)の高騰が続いているため、料金の見直しや更なるコスト削減に向けた取り組みが必要。 ・老朽化により修繕箇所が増えてきており、市と連携して計画的な修繕計画を立て、運営に支障が無いよう対応する必要がある。 ・設備の経年劣化が進んでいるため、突発的な補修が増加しており、市及び協力業者と相談や確認をして急な機会トラブルを防ぐ対策が必要。		
(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 前年より入浴者数や売上が伸びており、計画を上回る集客を実現できた。更衣室のロッカーキーをつけたままにしお客様に好きな場所を選んでいただく方式に変更したことで、鍵のトラブルやクレームが軽減できた。設備の修繕箇所が増えてきているが、大きなトラブルもなく、優先順位をつけ取り組むことができた。 ② 次年度以降の取組み ・2027年末までにすべての照明用蛍光灯の製造及び輸出入が禁止されることから、施設の電気系統をLEDに順次更新していきたい。 ・近隣に大型商業施設が開業するため広告宣伝を強化し、県内外からの集客施策に取り組む。 ・価格改定による影響への対応として、地元住民に向けた割引サービスの実施。		