

令和7年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 32
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～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

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		2 回		
指定期間		令和8年4月1日			～	令和13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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	評価
		有料入場者数	人	101,428	110,270	118,002	108,593	92%	4
		高齢者福祉プログラム参加者数	人	1,345	1,628	1,819	1,943	107%	
		貸館利用者数	人	2,908	3,343	4,297	4,547	106%	
		施設利用料等	円	37,482,605	40,817,510	43,584,925	54,425,039	125%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	53,853,502	59,429,308	63,589,434	75,798,781	119%	
		(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 ・昨今の物価高騰により、令和7年4月1日から、温泉、プールの利用料金を値上げ (大人料金510円⇒600円、高齢者350円⇒480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				
	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			①令和7年度4月より入浴料の値上げを実施 ・大人510円⇒600円(90円値上げ) ・子供300円⇒据え置き ・高齢者350円⇒480円(130円値上げ) ②入湯税の徴収 ・福祉浴室を利用する際に1人単価1,000円を超える場合に100円の入湯税を徴収				
	自主事業	①子供・親子向けプログラム(年回実施) ・0歳～12歳向けやそのママ・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(年間利用者数名)			・綿内小学校 水泳授業の受入れ ・若穂中学校 職場体験の受け入れ				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・広報ながの「くらしのチャンネル」の活用 ・SNSを活用した若者世代への宣伝 ・雑誌や折り込み広告で温泉やプール、運動居室、おひさまクラブ、食堂の宣伝							

3 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		3
	(2) 調査、会議等の内容 ・利用者アンケートの設置(男性側・女性側) 総回収数122件回収			
	(3) 調査、会議等の結果 ①スタッフの接客態度 非常に満足22.1% 満足27.0% 普通16.4% 不満4.1% 非常に不満4.1% 無回答・利用無26.2% ②清掃状況 非常に満足18.9% 満足25.4% 普通22.1% 不満6.6% 非常に不満0% 無回答・利用無27.0% ③お風呂 非常に満足20.5% 満足25.4% 普通17.2% 不満5.7% 非常に不満4.9% 無回答・利用無26.2% ④プール 非常に満足9.8% 満足2.5% 普通2.5% 不満0.8% 非常に不満3.3% 無回答・利用無81.1% ⑤飲食・売店 非常に満足4.9% 満足10.7% 普通9.8% 不満0.8% 非常に不満0.8% 無回答・利用無73%			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・施設がきれい ・食事がとてもおいしい ・丁度いい温度です ・スタッフの対応が丁寧			3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・場所取りをやめてほしい ・常連さんによる脱衣場、元湯の占拠やめてほしい ・設備を直してください・ボイラーをリニューアルしてほしい ・夏はぬるくてもいいと思います ・ドライヤーの数が少なすぎる ・外の草取りしてほしい			
	≪対応措置≫ ・利用者が公平に利用できるように、利用ルールの周知や運営方法について確認をした。 ・設備の修繕については、優先順位をつけ順次対応をした。 ・景観向上に向け、定期的な草取りや植栽をするよう指導した。			

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
	指定事業	利用料金	51,278,200	利用料金	54,425,039	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	249,398		使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	45,065
指定管理料		60,048,000	指定管理料	60,048,000	貸付料		貸付料				
委託料			委託料		その他		その他				
販売収入等		900,000	販売収入等	1,130,418	利益配分		利益配分				
その他収入			その他収入								
			R6年度補填	2,261,300							
収入計		112,226,200	収入計	117,864,757	計	249,398	計	45,065			
人件費		42,490,000	人件費	42,272,909	歳出	指定管理料	60,048,000	指定管理料	60,048,000		
設備管理費		5,600,000	設備管理費	5,844,325		委託料		委託料	258,500		
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	1,521,678		役務費		役務費			
光熱水費		38,950,000	光熱水費	44,084,561		使用料・賃借料	413,160	使用料・賃借料	413,160		
事業費		12,105,700	事業費	11,961,215		修繕費	2,822,600	修繕費	4,128,520		
事務経費		1,850,000	事務経費	1,950,685		工事請負費		工事請負費			
本社経費		3,500,000	本社経費	3,500,000		備品購入費		備品購入費			
その他		6,216,570	その他	6,886,246		その他		その他			
			R6年度補填	2,261,300		R5年度補填	3,801,727				
支出計		112,212,270	支出計	118,021,619	計	65,545,060	計	68,649,907			
指定事業損益	13,930	指定事業損益	-156,862								
利益配分を除く 指定事業損益	13,930	利益配分を除く 指定事業損益	-156,862								
自主事業	収入	12,857,000	収入							20,243,324	
	支出	8,042,000	支出	13,992,113							
	自主事業損益	4,815,000	自主事業損益	6,251,211							
損益	4,828,930		6,094,349	差引	-65,295,662		-68,604,842				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									35.8%		
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。

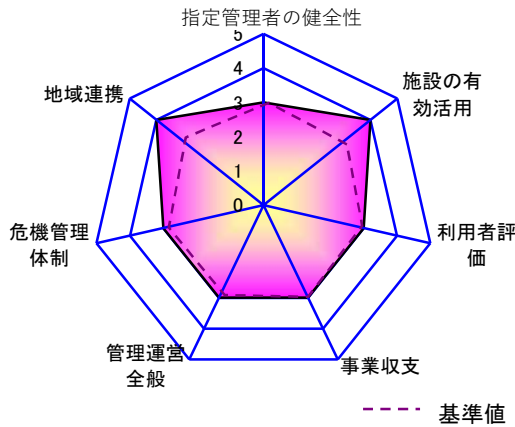
区分		確認内容	チェック欄	評価	
管理運営全般	職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	☒	3	
		配置実績 (うち市内雇用職員数)			・常勤社員6名(長野市4名(若穂以外)、若穂在住1名、市外1名) ・常勤パート18名(長野市5名(若穂以外)、若穂在住3名、市外10名) ・常勤計24名(R8.3.31現在)
		2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
		3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
		4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか			
	平等利用	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	☒		
		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	☒		
		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	☒		
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	☒			
	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	地域の声や体制や、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 ・市内で活動しているグループのロビー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会の場を提供。 ・地元小学校の総合的学習の受入れやイベントの協賛を積極的に行い活動を支援した。		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	 指定管理者の健全性 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 地域連携 ----- 基準値
	施設の有効活用	4	16		
	利用者評価	3	12	66	
	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	・価格改定により、利用者は10%減少すると見込まれていたが、自主事業を積極的に展開し、利用者確保に向けた工夫や継続的な取り組みを行った結果、実際の減少率は8%と想定を下回ったため、施設の有効活用を「4」とした。 ・市内在住者の積極的な雇用や、市内社会福祉法人への物品販売等の委託、地元小学校の学習機会の提供などを通じて積極的に地域貢献をしているため、地域連携を「4」とした。 ・高齢者福祉プログラムは、実施回数、参加人員とも前年度の実績を上回っている。				
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)		
	・施設老朽化により修繕が必要な個所が多く出てきており、計画的な修繕の実施 ・価格改定に伴う利用者数の減少 ・近隣の大規模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	・修繕が必要な箇所の優先順位を整理し、計画的に修繕を実施した。 ・価格改定により、当初は利用者数が10%減少すると見込んでいたが、実際の減少率は8%に留まった。その結果、令和7年度の指定事業における赤字額(補填額は除く)は、約240万円となり、令和6年度の約550万円と比較して約300万円改善した。 ・近隣の大規模ショッピングセンターの開業を契機として利用状況調査を実施した結果、同施設から一定数の新規利用者を取り込めていることを確認した。これを踏まえ、更なる利用者獲得に向け、同施設との連携事業を計画した。			
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	指定管理者からの要望を踏まえ、必要な支援や協議を柔軟に行い、減少傾向にある利用者数を回復、増加させ施設の収支改善を図る。				

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

- ・休館日案内について、留守電や玄関に分かりやすく掲示するなど工夫を行い、休館日の問い合わせを減らすことができています。
- ・毎月26日は食堂のカツ丼を500円とし、ワンコインで提供した。お客様にも定着してきている。
- ・お子様向け講座において、みらい発見ポイントを申請し、使用できるようにしたことで講座選びの参考になっている。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・北、南更衣室へ入る手前に、湯あたりやのぼせに関する注意喚起のアナウンスを設置。
- ※湯あたりやのぼせの対応の際は、こちらで判断できない症状の場合は躊躇なく119番通報を実施。スタッフの迅速な対応として統一できている。

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・自主事業に参加している方の高齢化。新規顧客の獲得が必要。
- ・光熱費の高騰化。特に冬場の灯油単価が中東情勢の影響で高騰が懸念される。
- ・老朽化が進んでいるため、計画的な修繕の実施が必要。
- ・集客を集められるイベントなどの開催。

(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

本年度は、事業計画書および仕様書に定められた管理運営業務を計画通り遂行し、施設の安定的な維持管理に努めました。日々の利用者アンケートの他に、利用状況調査を実施し、イオンモール開業後のお客様の動向を把握し、県外や市外からのお客様の利用もあるが、地元若穂地区の方の利用が圧倒的に多く、地域に根ざした施設として運営ができました。

令和7年4月に入浴料の改定を実施し、前年に比べると入場者数は減少していますが、計画以上の集客ができています。食堂の認知度もあがり、食事をして下さる方も増えたことで料飲コーナーの売上も前年比126.6%と好調でした。

今後はさらに集客を見込めるよう様々な取り組みを実施し、安定的な運営を目指します。

② 次年度以降の取組み

- ・施設の照明のLED化(ロビー等)
- ・かまくら風呂、蒸し風呂の再開(温泉設備の充実)
- ・露天風呂への動物侵入防止検討
- ・SNSを活用した県内外のお客様の獲得