

【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～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	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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
	有料入場者数	人	122,645	114,496	109,279	73,602	67%	
	施設利用料等	円	44,281,165	41,392,460	39,771,535	26,678,520	67%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	69,586,556	60,842,402	59,655,315	39,181,254	66%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 【令和2年度】 4/13-5/17の間は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、要請に従って全館休館とした。また、特に高齢者ゾーンの利用や講座等の定員については各指針に準じて、開催方法や定員の見直しを行った。								

  

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	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	4/13-5/17は全館休館。指定事業の水中運動1期、高齢者講座必須200本中、51本は新型コロナウイルスの影響で中止した。	
	自主事業	・水中運動教室 588回 ・おひさまクラブ 184回(参加者864名) ・その他教室 244回(参加者450名) ・高齢者ゾーンにおける提案講座 25回	・教室・講座活動は年間計画書、変更申請書通り ・4/13～5/17の間、新型コロナウイルス感染拡大防止のため全館休館 ①水中運動第1期、高齢者講座等は全て中止とした。 ②その後も新型コロナウイルスの影響が続くため、臨時措置として期ごとの開催方式を一部変更し、単発参加や振替参加対応など臨機応変な対応をした。	
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・従来行っていた、教室参加者の屋外やお出かけ等のイベントは全て中止とした。 ・高齢者講座の発表会も前年に続き、中止とし、展示会のみを開催した。 ・新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、単発イベントや子供向けイベントを追加開催。SNS等で発信を行い、前年増の参加となった			

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 26件 ①スタッフの接客態度 非常に満足26.9% 満足30.8% 普通23.1% 不満0% 非常に不満3.8% ②清掃状況 非常に満足23.1% 満足30.8% 普通30.8% 不満0% 非常に不満 0% ③お風呂 非常に満足26.9% 満足30.8% 普通15.4% 不満3.8% 非常に不満 3.8% ④プール 非常に満足11.5% 満足 3.8% 普通 3.8% 不満0% 非常に不満0% 利用していない53.8% ⑤飲食・売店 非常に満足3.8% 満足 7.7% 普通19.2% 不満7.7% 非常に不満7.7% 利用していない30.8%	
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・スタッフがとても親切 ・また来たいと思った (2) 苦情・改善等の要望事項 ・ロッカーの鍵をフロントでの手渡しではなく、ロッカーにつけたままにしてほしい ・客同士の会話が長く、感染の危険がある ・扇風機を止めてほしい(新型コロナウイルス感染対策) ・食事がおいしくない ・Wi-Fiを導入してほしい <<対応措置>> ・休館期間を利用して、全館消毒、清掃の他、全スタッフで「新しい生活様式」に対応した配置・オペレーションを検討して実施。 ・マスク着用・会話の自粛など掲示や設備レイアウト変更、体温センサー設置などを実施して対応した。また、ロッカーの間隔を空ける必要があることから鍵の手渡しは継続。 ・扇風機、ドライヤー、トイレのハンドドライヤーなど、他施設の例や指針を参考にして、使用基準等を変更して対応した。 ・かねてより、要望の多かった館内のfreeWi-Fiを導入した。 ・新型コロナウイルスの影響により飲食コーナーを縮小、営業時間短縮、テイクアウトメニュー中心の提供。3月末で一旦閉店した		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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		使用料	26,678,520	使用料	39,771,535	3		
	指定管理料	95,992,608	指定管理料	95,992,608	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	62,061,421	建設・設計分	62,061,421							
	増加分対価	16,623,258	増加分対価	6,202,783							
	計	174,677,287	計	164,256,812	計	26,678,520	計	39,771,535			
	支出	人件費	36,345,600	人件費	36,252,130	指定管理料	95,992,608	指定管理料		95,119,948	3
		設備管理費	4,840,000	設備管理費	5,105,728	委託料	29,700	委託料			
備品購入費			備品購入費		需用費		需用費				
修繕費		4,356,000	修繕費	5,845,287	役務費		役務費				
光熱水費		34,065,800	光熱水費	26,555,619	使用料・賃借料	56,244	使用料・賃借料	56,244			
事業費		11,907,400	事業費	8,179,980	修繕費		修繕費				
事務経費		5,260,900	事務経費	5,215,974	歳出 工事請負費	583,000	工事請負費	12,744,000			
本社経費			本社経費		備品購入費		備品購入費				
その他		1,234,651	その他	1,234,651	その他		その他				
借入返済		69,462,119	借入返済	69,462,119	建設・設計分	62,061,421	建設・設計分	61,983,854			
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	6,202,783	増加分対価	15,631,373				
一般管理費	3,286,866	一般管理費	2,179,805	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	2,035,000				
計	172,204,736	計	161,476,693	計	166,960,756	計	187,570,419				
自主事業	収入	18,810,000	収入	12,502,734							
	支出	19,379,200	支出	15,779,948							
	自主事業損益	-569,200	自主事業損益	-3,277,214							
損益		1,903,351		-497,095	差引	-140,282,236		-147,798,884			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								22.5%			
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)			・常勤社員6名(長野市5名、小布施町1名 市内のうち若穂在住1名)、常勤パート17名(長野市12名、須坂市4名、他1名 市内のうち若穂在住7名) 常勤計23名(R3.3.31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			
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	

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	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	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			
<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"> <li>・社会福祉法人、障がい者支援施設の販売会</li> <li>・市内からの雇用、高齢者雇用に努める</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・例年実施していた、地域で活動されている方たちに出演を依頼していた口ビーコンサート等は全て新型コロナウイルス感染対策のため中止となった。</li> <li>・営業日を調整しながら社会福祉法人、障がい者就労支援施設などの出張販売会は事業者を更に増やして開催。</li> <li>・引き続き、市内及び高齢者、障がい者の雇用を継続。ただし、満75歳を区切りとして雇用終了とし、改めて65歳以上の市内在住者の採用を進めることを内規として設定し、スタッフへ説明を実施。</li> </ul> </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"> <li>・社会福祉法人、障がい者支援施設の販売会</li> <li>・市内からの雇用、高齢者雇用に努める</li> </ul>
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"> <li>・社会福祉法人、障がい者支援施設の販売会</li> <li>・市内からの雇用、高齢者雇用に努める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・例年実施していた、地域で活動されている方たちに出演を依頼していた口ビーコンサート等は全て新型コロナウイルス感染対策のため中止となった。</li> <li>・営業日を調整しながら社会福祉法人、障がい者就労支援施設などの出張販売会は事業者を更に増やして開催。</li> <li>・引き続き、市内及び高齢者、障がい者の雇用を継続。ただし、満75歳を区切りとして雇用終了とし、改めて65歳以上の市内在住者の採用を進めることを内規として設定し、スタッフへ説明を実施。</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	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>合計得点</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">62</p> </div> </div>
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	
評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者就労支援施設の販売会開催を実施していること、中止ではあったものの地域で活動している人達に参加を依頼している口ビーコンサートを開催する等を評価し、「地域連携」は「4」とした。</li> <li>・フロントでのロッカーの鍵の手渡し、ロッカーの使用制限等新型コロナウイルス感染防止に努めた。</li> </ul>		
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)
	指定管理事業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に検討する。また、PFI事業終了に向けた作業を適確に実施する。	指定管理者を予定どおり選定し、事業者も交えてPFI終了後にスムーズに新たな指定管理事業に移行できるよう適確な作業を実施できた。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染対策を徹底しながら、入浴事業や講座を実施してPFI事業時と変わらぬサービスの維持向上に努めることを期待する。</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> <li>・PFI事業終了後の総括をする。</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

・コロナ感染拡大防止のため要請に従って4/13-5/17の間、全館休館となった。利用者及びスタッフ、関係者の安心・安全を第一に考え、休館中に全館消毒、清掃を実施すると共に、備品・レイアウト変更による感染対策、運営ルール・オペレーション変更による感染対策を策定して、再開後新しい運営方式で対応した。

①備品追加、レイアウト変更等

飲食スペースの間引き、パーティション設置・フロントシールド設置・入口の検温センサー設置・券売機、フロントの導線変更・館内各所への消毒液設置 等

②ルール、オペレーション変更

巡回清掃時の券売機、ドアノブ等の消毒徹底・講座、教室の定員数の減・更衣ロッカーの間引きと集中時の入場制限実施・鍵受渡時、講座入替時の消毒徹底

③教室の参加方法の変更

従来の期毎の参加料徴収方式に加えて、1回払い参加・振替参加対応・単発講座の増など参加しやすい方式を導入して利用者確保を行った

\*再開後の講座運営に支障が出ないよう、休館や新型コロナウイルス拡大による講座中止の場合に規定を設けて、講師等には一定のキャンセル料を支払った。

② 業務の効率化に対する取組み

・年度初めから休館になったこととその後新型コロナウイルス感染の状況を見ながらの運営となったため、年間で計画していた定期メンテナンス、修繕を前倒し等しながら休館期間に集中して行った。また休館期間を利用して計画外の配管洗浄や消毒、換水を行い、衛生管理を向上させた。

・新型コロナウイルス感染対策のための備品購入については、市、商工会を通じて、可能な助成制度を活用した。(検温器、パーティション購入などが対象)

・引き続き、高圧受電契約は低価格で行っている。また休館等の影響により、水道使用料は大幅減となった。

・製品性能の向上が確認できたため、配管洗浄用の二酸化塩素を錠剤型に変更し、コスト減につながった。

③ その他

・新型コロナウイルスの影響により、例年好評だった屋外、外出イベントや高齢者講座発表会にあたる「湯～ばれあ祭」は全て中止となった。

・密を避けるため、ロビーコンサートも中止し、夏祭りイベントも会場、日程を分散しての開催とした。

・湯～ばれあ祭は2年続けての中止となり展示会のみとなったが、過去の発表会の動画を館内で流したところ好評であった。

・飲食コーナーも食事提供を縮小しテイクアウト中心のメニュー構成で対応した。状況は厳しく、委託先は3月末で撤退することとなった。

・飲食コーナーの営業が厳しい中、市内の社会福祉施設、障がい者就労支援施設などの出張販売を拡大して飲食物提供を継続した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・当年度12月に次年度以降の指定管理者が決定したため、引継ぎ等を実施した。

・市と協議の上、12月・3月のメンテナンス休館を中心に補修・修繕対応を実施したが、日程の関係で予定工事が一部次年度4、6月にずれ込みました。

・既に引継ぎは完了したので、一部の残工事を市と新指定管理者と調整しながら完了させる予定。

(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

・新型コロナウイルスの影響により、入場者数は前年度を大きく下回ったものの、当初からの年間有料入場者目標50,000人はクリアできた。

・年度中は特に高齢者に対して新型コロナウイルス感染対策が重要であったが、幼少児向け教室等は設定を増加して前年度を上回った。

・当年度が15年間の指定管理期間の満了年度となった。累計でも当初計画とほぼ同程度の実績で、金融機関との契約も当年度2月に無事満了となった。

・年度末にかけて、新指定管理者への引継ぎ(回数券販売の入替など含む)を実施し、スムーズな引継ぎを完了することができた。

② 次年度以降の取組み

・当社はPFI事業における特別目的会社としての指定管理者でありました。次年度の運営・維持管理業務はありません。

・当年度の報告、事務を完了させた後、当社は解散する予定です。