

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 64
ID 143005

【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考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求める。								
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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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	～	平成33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)					

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	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	144,510	148,530	152,258	151,351	99%	4
		施設利用料等	円	41,468,225	42,408,325	43,077,010	42,615,135	99%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	70,696,445	72,145,375	71,714,710	73,829,295	103%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 基準値である5万人を大きく上回っている。									
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							
	自主事業	【館内飲食施設運営】 【健康維持増進プログラム】(提案)体ひきしめアクアピクス、ひざ痛腰痛予防ダイエットジョグ、ひざこし安心ウォークスイム、脂肪燃焼ダイエット等のプログラム実施。 【高齢者福祉プログラム】(提案)簡単アンチエイジング体操、音楽で楽しく健康講座、郷土史講座教室等多岐に渡るプログラムを実施。			利用状況、お客様の反応を見て随時プログラムの追加を行っている。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		「広報ながの」、ホームページを利用した各種プログラム等の紹介							

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	無記名方式によるアンケート回収ボックスを館内ロビーに設置。毎日回収し、集計結果を月報にて報告。アンケート内容、方式等について事業開始前に協議、承認	
		(3) 調査、会議等の結果	総回収数100件 詳細は月次報告書にて報告 ・スタッフ接客(非常に満足32.0% 満足33.0% 普通29.0% 不満5.0%) ・清掃状況(非常に満足34.0% 満足43.0% 普通19.0% 不満3.0%) ・お風呂(非常に満足35.0% 満足36.0% 普通20.0% 不満4.0%) 等	
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・館内がとても綺麗 ・スタッフが笑顔で接客していた	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・無料のお茶サービスがほしい ・洗い場の場所取りが多い ・TV台を高くしてほしい ・かまくら風呂が寒い ・畳のスペースを広くしてほしい ・更衣室が狭い・食事がまずい	
		《対応措置》	・TV台の高さ調整を行なった ・食事については、料飲委託業者へその都度報告。今後のメニュー開発の参考とする	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	42,615,135	使用料	43,077,010	3		
	指定管理料	91,140,000	指定管理料	92,447,146	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		その他		その他				
	その他収入		その他収入		過入金返還分	3,818,517					
	建設・設計分	61,495,911	建設・設計分	61,693,785							
			増加分対価	22,237,758							
	計	152,635,911	計	176,378,689	計	46,433,652	計	43,077,010			
	支出	人件費	69,402,900	人件費	58,167,720	指定管理料	92,447,146	指定管理料		93,744,000	3
		設備管理費	2,772,000	設備管理費	5,341,680	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			修繕費	4,011,242	役務費		役務費				
光熱水費		13,539,750	光熱水費	36,687,600	使用料・賃借料		使用料・賃借料				
事業費		17,364,611	事業費	18,781,200	修繕費		修繕費				
事務経費			事務経費		工事請負費		工事請負費				
本社経費			本社経費		備品購入費		備品購入費				
その他			その他	1,646,254	その他		その他				
借入返済		61,318,172	借入返済	61,318,172	建設・設計分	61,693,785	建設・設計分	61,626,036			
計	164,397,433	計	208,077,856	増加分対価	22,237,758	増加分対価	21,071,085				
		ボーナス対価	18,305,471	モニタリング業務委託料	1,747,440	モニタリング業務委託料	1,748,520				
		市過入金返還	3,818,517	計	178,126,129	計	178,189,641				
自主事業	収入	17,647,319	収入	31,214,160							
	支出		支出								
	自主事業損益	17,647,319	自主事業損益	31,214,160							
損益		5,885,797		-485,007	差引	-131,692,477		-135,112,631			
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								28.0%			
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	・社員8名(8名)、パート14名(11名)、委託3名(3名) 計25名(22名) ※若穂地区在住者8名		
	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実行されたか	<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。

No. 64

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	☑	
	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。また、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。	4		
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
開業前より、開発期成同盟会等との連携を図り、地元の意見を参考にした運営、雇用等を実施。地元J Aと連携した農産物直売所との協働を図る。工業団地自治会加盟			中学生の職場体験受け入れ 地域自治会・学童への運動指導

【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 66	
施設の有効活用	4	16		
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"> ・2年連続で利用者が15万人を超えた。例年より営業日が少なかったものの、有料入浴者数は過去3番目の実績となったことから、「施設の有効活用」を4とした。 ・運営方法についても地元団体の意見を参考にし、また地域の自治会や学童との交流を深めていることから、「地域連携」を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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス水準を落とさないこと ・各種プログラムに関して、夕方～夜の部の集客強化が課題 ・灯油代等の値上がりに対する対策が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・集客課題を検討し、H28から集客が見込めるプログラムを昼から夜に移行し実施する。 	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の見直しを検討し、収支の改善を図る。
---------------------	---

指定管理者自己評価	A
<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"> ・当年度は開業10周年ということで春先よりロビー等でのイベントを継続して開催し「10周年謝恩企画」とした。特に日曜や夏休み、週末を意識して開催し、主たる客層である高齢者以外の家族連れや幼児の集客を図った。 ・初めての試みとして、全水中運動参加者に告知をして、「10周年パーティー」として施設休館日に市内ホテルを会場としてパーティーを企画し、スタッフとお客様の親睦を図った。60名以上の参加があり好評であった。 ・水中運動教室を中心とした健康増進教室を継続してきているが利用客層の開拓や水中以外の運動指導などの研修等を行い、新たな教室化を推進した。週末のホールを活用した親子体操教室やプール脇のスタジオを活用した新教室を開催できた。 ・親子や幼児の講座受け入れについては今年度の開催、実績を踏まえて、28年度4月より新たな登録型参加形式の仕組みを導入して客層拡大、参加者増に取り組んでいる。 ・27年度は9月にメンテナンス休館として1週間の休館があり、例年より営業日が少なかったものの、有料入浴者数は過去3番目の実績となり、水中運動教室売上も前年を6%以上超過した。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当年度後半より、灯油価格が値下がりし、過去10年で最低水準で推移した。従来通り、市内3社から常時見積りを取る形で、購入費用を抑えることで努力してきているが、27年度の灯油費用は過去最低水準となった。 ・震災以降、電力料金が値上がり続けたが、デマンド超過を知らせるシステムを導入して使用量削減努力を図っている。また折衝の結果、28年度4月より、中部電力以外の電力を購入できるよう契約変更を実施。28年度以降の電力料金削減の準備を行った。 ・ボイラーの故障、衛生機器の故障などが頻発したが地元業者との連携をこまめにすることで、営業に支障なく、修繕・交換の対応を行った。 ・経年劣化修繕等を計画的に管理し、市とスケジュール調整等を行うことで、予防措置も講じている。 ・開業後10年となり、勤務スタッフも70代となる方が出てきているが、柔軟なシフト対応と計画的な採用、勤務当初の研修を行うことでスムーズな入れ替わりを行い、人件費の抑制にも努めている。 <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、計画5万人に対して、15万人ペースでの集客を続けており、マンネン化や老朽化の影響を最小限にしている。 ・地域への浸透も進み、中学生の職場体験受け入れや地域自治会・学童などへの運動指導依頼などが来ており、可能な限り対応している。また地域の介護施設の文化発表会場としての展示会開催も定例化している。 <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の月次報告、運営協議会を通して市と協議を続けているが、修繕長期計画と消耗修繕、突発修繕の発生とに乖離があり、過年度の大幅な入場者増もあって、修繕予算管理が難しくなっている。市との協議を踏まえて、長期視点での設備修繕、入替えなどを進めていく。 ・灯油価格の乱高下が激しく年度により差が大きくなっている。27年度は灯油単価が低かったため、運営も落ち着いていたが運営努力や契約スキームではカバーしきれない支出が発生する。光熱費の削減努力、運営効率化の努力を続けながら、特に高齢者入浴料金（250円）の見直しを含めて、利用者負担の仕組みを検討していく。 ・介護保険法の改定や地域ケアシステムの導入が本格化していく中で、当施設の高齢者事業、健康維持増進活動などの位置づけと温泉活用による観光、保養事業の位置づけを再検討していく時期にきていると認識している。将来的な施設運営コンセプトを踏まえて、維持修繕や残り5年の契約期間満了までの運営に取り組んでいきたい。 <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電力購入先複数化による、電気料値下げへの取り組み ・水中運動教室の再編実施により、日中教室の収益UPと夜間教室の増員を図り収益拡大に取り組む ・親子、幼児を対象とした教室の募集方法変更により、収益拡大と新たな客層の開拓、地域学童への貢献に取り組む 	

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る