

## 【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)	・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)	・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)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
	有料入場者数	人	148,530	152,258	151,351	145,676	96%	
	施設利用料等	円	42,408,325	43,077,010	42,615,135	40,266,660	94%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	72,145,375	71,714,710	73,829,295	68,912,580	93%	
							#DIV/0!	
							#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。高齢者の利用割合が高い。(高齢者85%) 平成29年4月1日より料金改定を行った。								
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				
	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	【館内飲食施設運営】 【健康維持増進プログラム】体ひきしめアクアビクス、ひざ痛腰痛予防水中運動、ひざこし安心ウォーキング、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】ひざ痛予防講座、郷土史講座、元気アップ体操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。 平成28年4月より、親子向けの会員制予約サイト「おひさまクラブ」を立ち上げている。				
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

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	
	(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。		
	(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24.0% 満足28.0% 普通28.0% 不満3.0% 非常に不満3.0%) ・清掃状況(非常に満足22.0% 満足31.0% 普通29.0% 不満2.0% 非常に不満1.0%) ・お風呂(非常に満足28.0% 満足31.0% 普通18.0% 不満4.0% 非常に不満2.0%) 等		
利用者評価	(1) 良好とする評価 ・スタッフが笑顔・親切に接客してくれた		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・無料のお茶サービスがほしい ・浴室の換気が強く寒い、風呂・ドライサウナがぬるい ・洗い場の場所取りが多い ・食堂に子ども向けメニューがほしい、食堂スタッフの対応が悪い ・かまくら風呂が寒い ・プールの水が冷たい・更衣室が狭い・食事がまずい		
	<<対応措置>> ・H29にお茶の自販機を設置 ・マナー違反の注意喚起 ・温度管理の徹底 ・食堂については委託業者へ対応依頼		

	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位：円)	収入	利用料金		利用料金		歳入	使用料	40,266,660	使用料	42,615,135
		指定管理料	103,247,146	指定管理料	103,247,146		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	61,763,389	建設・設計分	61,763,389					
		増加分対価	22,302,000	増加分対価	19,595,260					
	計	187,312,535	計	184,605,795	計	40,266,660	計	46,433,652		
	支出	人件費	42,843,200	人件費	44,027,090	歳出	指定管理料	103,247,146	指定管理料	92,447,146
		設備管理費	5,413,824	設備管理費	5,467,690		委託料	486,000	委託料	
		備品購入費		備品購入費			需用費	71,928	需用費	
		修繕費	2,376,000	修繕費	2,193,290		役務費	1,080	役務費	
		光熱水費	35,691,200	光熱水費	31,567,200		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
事業費		6,525,478	事業費	7,103,477	修繕費			修繕費		
事務経費		4,017,814	事務経費	5,014,818	工事請負費		9,308,520	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		25,845,312	その他	21,788,644	その他			その他		
借入返済		60,860,479	借入返済	60,903,102	建設・設計分		61,763,389	建設・設計分	61,693,785	
施設管理委託費		1,419,120	施設管理委託費	1,419,120	増加分対価		19,595,260	増加分対価	22,237,758	
一般管理費ほか	2,768,017	一般管理費ほか	3,160,073	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	1,747,440			
計	187,760,444	計	182,644,504	計	196,220,763	計	178,126,129			
自主事業	収入	31,752,000	収入	29,539,817						
	支出	30,115,368	支出	28,052,105						
	自主事業損益	1,636,632	自主事業損益	1,487,712						
損益		1,188,723		3,449,003	差引	-155,954,103		-131,692,477		
人件費比率【人件費(賃金等)／平成28年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									24.1%	
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7名(7名)、パート20名(10名) 計27名(17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		

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		<input checked="" type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>		

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
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>	
<p>綿内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JAと連携した農産物直売所との協働を図る。 東山工業団地自治会加盟</p>	<p>館内ロビーにおいて、障害者就労施設の出張販売会を実施。</p>

【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>合計得点</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">62</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	

評価理由

平成29年4月からの高齢者料金改定により、年度末にかけて回数券の買い控え発生したため利用者は伸び悩んだが、基準値である5万人を大きく上回っている。  
障害者就労施設の販売会を実施していることから、「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)
	利用料金の見直しを検討し、収支の改善を図る。	平成29年4月1日より高齢者料金を250円から350円に改定。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者料金改定による利用者減少が予想される中、魅力的な事業を実施することで利用者確保に努める。</li> <li>・継続した親子プログラムの実施や障害者就労施設との連携等により、更なる地域連携を深めていく。</li> </ul>

## 指定管理者自己評価

A

## (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

- ・前年度は開業10周年ということで年間を通じて、「謝恩」をテーマとして企画を行ったが、当年度は改めて教室・講座のスケジュールや内容を見直してスタートした。当館のテーマである「健康」をキーワードとして水中運動や体操系の講座を中心に活性化した。
- ・提案講座としては幼児や親子を対象とした企画の充実を図り、高齢者以外の地域住民対象とした集客に注力した。入浴・プール以外に体操、読み聞かせ、英会話、クラフト、おもちゃ修理など、市内で活動する講師や事業者ネットワークを拡げて充実化した。親子で登録して参加する無料会員方式の「おひさまクラブ」は登録数500組を超えてきている。水中運動、体操系の企画の他、アート系や音楽、英会話、読み聞かせ、クラフト、おもちゃの修理などスタッフや市内で活動している方のネットワークを拡げて充実化を図った。
- ・入場者数は2月までは前年度同様に年間150,000人を超えるペースで推移した。3月は4月以降の入浴料改定を踏まえて、回数券販売の抑制をした関係もあり、減少したが概ね安定した集客ができ、来年度への準備もスムーズにおこなった。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・灯油価格は12月以降の冬期に上昇に転じ、コスト超過となったが前半の貯金があり、年間通じては前年同等で終了した。
- ・当期より導入した電力契約の変更等の効果もあり、電気料金は前年より8%の削減となった。
- ・露天風呂の水漏れの影響もあるせいか上下水道は前年量を超過した。
- ・秋より長野県の最低賃金が改定された影響もあり、パートを中心に人件費の上昇改定をおこなった。業務分担の見直しやシフトの変更等により、業務内容の改善を行い、質を下げることなく対応している。尚、この影響もあり従来早期の浴場清掃をシルバー人材センターに委託していたが直接パートによる業務に変更し、委託契約は3月末で終了させた。
- ・当期より計画修繕対応の方法を変更し、当社負担以外の対応について、事前に市と協議し計画的に予防修繕に努めるようにしている。

## ③ その他

- ・前年度に引き続き、綿内小の学童の運動指導派遣の依頼に対応し、地域貢献をはかっている。
- ・イベントや館内ロビーを使って、社会福祉法人の出張販売会を定期的に行っている。手作り豆腐やクッキーなどリピーターもついてきており好評。1法人に限らず、当館のイベントとの相乗効果も狙って複数法人の開催を実施した。
- ・例年に引き続き、介護施設主催の展示会や福祉浴室を活用したデイサービス利用などの受け入れも継続している。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・例年の課題である修繕関係の対応について、市と一定のルール化と方法について協議ができた。効果的に運用していきたい。
- ・29年4月より高齢者の入浴料金の改定を実施する。永年の課題であったが準備と告知、システム等の対応はスムーズにできた。入場者数を落とさないようにサービス、企画の充実を図り、前年度比90%台を確保できるように努めていく。
- ・飲食関係の苦戦が続いている。構造的な問題もあるため、4月より自販機の入替えなどを実施して売上増に努めていきたい。

## (3) 次年度以降の取組み

- ・人件費上昇に伴い、業務の仕組みや委託先の変更、中止を行っているが収益面での効果を発揮したい。
- ・料金改定により高齢者の減少が予想されるが、早めのPRや従来実施していなかった観光面からの販促の取り組みを実施したい。
- ・ここまで継続してきた、学童・幼児を含めた親子に対する取り組みや障がい者施設、社会福祉法人等との連携を強化し、新たな客層を取り込むと共に、地域施設としての充実化をより推進していく。

## 【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