

【施設状況】

グループ名称	温湯温泉利用施設						
指定管理者名	05001	SPC健康福祉マネジメント株式会社					
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	広域施設	利用制適用区分	01
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		
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。			
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	PFI制度による特定目的会社で、湯～ぱれあを管理運営する目的で設置された会社である。当初計画どおり借入金の返済も順調に行われ、PFI制度のモニタリングで健全性も確認されている。		
				3

2 施設の有効活用

64

		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	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	146,420	144,510	148,530	152,258	103%	4
		施設利用料等	円	42,345,350	41,468,225	42,408,325	43,077,010	102%	
								#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。									
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			平成26年度運営・維持管理計画に基づき全て実施。 3月にボイラー周りの配管の漏水事故が起きた。その影響で臨時休館したが、プログラム参加者へは返金済。(市への連絡及び報告も速やかであった。)				
	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)アクアビクス、膝・腰痛予防、水中ウォーキング、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】(提案)自分史づくり講座、絵手紙同好会、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」を利用した各種プログラム等の紹介							

3 利用者評価

64

		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済。アンケート内容、方式等について事業開始前に協議、承認済	
		(3) 調査、会議等の結果	総回収数60件 詳細は月次報告書にて報告 ・スタッフ接客(非常に満足18.3% 満足51.7% 普通21.7% 不満5.0%) ・清掃状況(非常に満足18.3% 満足48.3% 普通25.0% 不満1.7%) ・お風呂(非常に満足28.3% 満足43.3% 普通16.7% 不満0.0%) 等	
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・スタッフの声掛けが気持ちいい ・スタッフが優しかった ・全体的に気に入っている	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・食堂の値段が高い ・更衣室、広間が狭い ・もっと笑顔で接してほしい ・洗い場が少ない ・食堂に健康メニューがほしい ・平湯のジェットが弱い	
		《対応措置》	・7月に食堂のグランドメニューの見直しを行っている。 ・アンケートの回覧	

	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	サービス購入料		サービス購入料		使用料	43,077,010	使用料	42,408,325	3
		内 運営維持管理分	93,744,000	内 運営維持管理分	93,744,000	雑(納付金)		雑(納付金)		
		内 建設・設計分	61,626,036	内 建設・設計分	61,626,036	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料		
		計画修繕		計画修繕		その他		その他		
		ボーナス増加分		ボーナス増加分	21,071,085					
		自主事業	17,647,319	自主事業	28,637,700					
		計	173,017,355	計	205,078,821	計	43,077,010	計	42,408,325	
	支出	人件費	69,402,900	人件費	54,676,650	サービス購入料		サービス購入料		
		設備管理費	2,772,000	設備管理費	5,206,950	内 運営維持管理分	93,744,000	内 運営維持管理分	91,140,000	
		光熱水費	13,539,750	光熱水費	41,462,400	内 建設・設計分	61,626,036	内 建設・設計分	61,495,911	
事業費		17,364,611	事業費	17,007,900	増加分対価	21,071,085	増加分対価	20,040,693		
借入返済		61,318,172	借入返済	61,318,172	モニタリング業務委託料	1,748,520	モニタリング業務委託料	1,701,000		
ボーナス対価			ボーナス対価	19,139,838			備品購入費	277,200		
修繕原価 その他			修繕原価 その他	1,575,105						
	計	164,397,433	計	200,387,015	計	178,189,641	計	174,654,804		
自主事業	収入		収入							
	支出		支出							
	自主事業損益	0	自主事業損益	0						
損益		8,619,922		4,691,806		-135,112,631		-132,246,479		
人件費比率【人件費(賃金等)／平成26年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									27.3%	
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 、「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 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4名(4名) 計26名(24名) ※()内 市内在住者 ・若穂地区在住者 12名	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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。

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		
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			

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JA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			《追加内容》 補修、修繕に関しては委託先の建築会社を通じて、地元優先に発注。

【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;">66</p> </div> <div> <p>--- 基準値</p> </div> </div>
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

- ・当初目標である利用者年間5万人に比べ、利用者は3倍を超えた。施設のキャパシティを超え大幅に超えている利用者数の影響で、スタッフの増員、光熱水費の上昇、入場制限規制等の対応をしなければならぬ中、更なる利用者数の増（前年度比102.5%）、収支の健全性を維持し続けていることから、「施設の有効活用」を「4」とした。
- ・運営方法についても地元各種団体の意見を参考にしていることから「地域連携」を「4」とした。
- ・貸館においては、高齢者福祉講座の0B会、同好会等の定期利用が多く、実績も前年超となった。また運動プログラム全体の売り上げも対前年度比112.0%と好調である。
- ・年間約15万2000人の入場者に対して、アンケート回収数が60件と少ない。

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"> ・省エネルギーのための取り組みについて、さらに努力を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電気料金の値上げ、灯油単価の乱高下の状況に対応し、使用量管理等を徹底し水道光熱費を前年より削減した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・長野市と協議の上、灯油代等の値上がりに対するの対策が必要。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<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
--------------------	--

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> <p>年間有料入場者数 基準値50,000人に対して152,258人(305%)。前年148,530人に対して102.5% 公金収入43,077,010円(前年比101.6%) * 開業9年目となるが初年度以来となる15万人超となる過去2番目の入込となった。 ・水中運動教室等の新規獲得のため教室再編成や折込、広報、地域拠点へのチラシ配布などを積極的に展開。また、利用層を拡げるためも親子体操教室や陸上運動などの新規教室を新たに企画し、教室利用者トータルで前年比12%増となった。 ・冬季の利用が落ち込む傾向にあったため、12月～2月の間にプール内にイルミネーションを点けて「プールイルミネーション」を毎日実施。点灯式、クリスマス等に随時イベントを開催した。雑誌に取り上げられるなどPR効果もあり、冬季の利用は好調であった。</p> <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <p>・4月よりチーフ格のインストラクターが抜け、新人1名を採用してスタート。その後パート職員1名も退職となったが、各位の業務能力向上とシルバー人材はじめ地元高齢者の積極活用、新人研修等による早期戦力化などで、常勤体制を増やさずに人件費トータルでは前年を下回った。 ・電気料金的大幅値上げや灯油単価の乱高下が激しい期であったが、毎日の使用量管理や単価折衝、単価下落時の大量購入や上昇時の少量分散発注などコントロールをこまめに行い水道光熱費トータルでは前年より削減した。</p> <p>③ その他</p> <p>・水中運動教室・高齢者講座ともに引き続き好調な集客となっている中、地元介護施設の作品展を高齢者ゾーン展示設備を利用して開催。関係者やご家族が来館され好評であった。 ・その他、恒例の湯～ばれあ夏祭りではロビーでの縁日の他、障がい者施設の商品の即売会などを実施して、地域連携の場とした。 ・季節毎に菖蒲湯、ゆず湯などのイベント風呂やクリスマスロビーコンサート、イルミネーションなど小規模なイベントを開催して季節感を演出した。</p> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <p>・3月に設備事故により、健康維持増進ゾーンを休館する事態が発生。これまでも入場者超過による消耗劣化や経年劣化による補修負担があったが、頻度、回数共に増加傾向にある。今年度は300万円程度の補修費を計画外で負担しており、収益悪化の主たる要因となっている。 ・電気料金的大幅値上げや灯油単価の乱高下など、施設運営の大半を占める水道光熱費の負担も大きくなっているため、利用者負担転嫁の方法も含め検討中。</p> <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <p>・27年度は開業10周年となるため、新たな謝恩イベントを年度を通じて開催していく。特に利用客への感謝の意をこめて、お客様同士、スタッフとお客様、地元との交流の場を意識して開催する。 ・従来の水中運動教室、高齢者講座に加えて、新たな客層を開拓する、新規講座・イベントを導入する。 ・計画修繕を見直し、消耗劣化修繕に対応する体制を構築していく。</p>	

【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