

上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者

令和 6 年度 管理運営評価票

所管部課：健康福祉部健康づくり推進課

I 施設の管理概要

指定管理者名	株式会社ウェルネスデベロップメント	
指定期間	令和 6 年 4 月 1 日から令和 1 1 年 3 月 3 1 日（1 年目）	
施設概要	設置目的	市民に憩いと交流の場を提供し、健康、福祉の増進及び観光、産業の振興を図る。
	施設区分	スパ（温泉）及びタラソ（プール）施設
指定管理料	3 8, 2 7 6, 0 0 0 円／年	

II 管理運営の評価

1 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
温泉利用者数	103,098 人以上	85,593 人	前年比－15,775 人
プール利用者数	33,000 人以上	35,289 人	前年比＋2,174 人
顧客満足度（アンケート結果）	80%以上	61.9%	前年比－38.1%
【点検・調査結果及び評価】 温泉利用者数は前年度より 15, 775 人減少。プール利用者数は 2, 174 人増加。 温泉については令和 6 年 4 月からの料金改定により利用者が減少傾向となっていた中、11 月のレジオネラ菌検出によって利用者の大幅な減少が決定的となった。 プールについては、指定管理者がイベントの開催や普段の温泉利用者からの積極的な勧誘等を行うことにより、一定の利用者数の増加に繋げることができた。 全体としては、人員の不足による、イベントの減少などのサービスの低下が顕在化したことが、顧客満足度の低下に現れる結果となった。 温泉利用者数大幅減少及び顧客満足度が減少しているため、施設として要求される水準を十分に達成しているとは評価できない。 レジオネラの発生を教訓とし、施設の安心・安全な運営をより一層心掛けつつ、これまでの事業の見直し、新規事業等の実施により、新たな顧客開拓に努めたい。			

2 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作業項目			実施	内 容
清 掃			毎日	日常清掃を実施
保守・点検 保安・警備	① 消防用設備	日常保守管理	毎日	目視による点検
		自動火災報知設備の定期点検	2 回/年	機器点検(外注)
		消火設備の定期点検	2 回/年	機器点検(外注)
		避難・誘導設備の定期点検	2 回/年	機器点検(外注)
		非常放送設備の定期点検	2 回/年	機器点検(外注)
		排煙装置の定期点検	2 回/年	機器点検(外注)
		総合点検	1 回/年	総合点検(外注)
	② 地下タンク	タンク内在庫管理及び漏洩点検	1 回/週	目視による点検
		地下タンク貯蔵所点検	1 回/3 年	R6.7 月（外注）
	③ 自家用電気工作物	高圧受電需要設備の定期点検	1 回/月	点検、試験、測定（外注）
		高圧受電需要設備の全停電点検	1 回/年	全停電点検(外注)

	④ エレベーター	日常保守管理（監視業務含む）	毎日	リモートメンテナンス(外注)
		保守点検	1 回/月	外注
		定期点検	1 回/年	外注
	⑤ 自動扉	日常保守管理	1 回/月	目視による点検
	⑥ 空調設備	日常保守管理	毎日	目視による点検
		定期点検（冷暖房機器）	1 回/年	目視による点検（外注）
	⑦ 浄化槽設備	浄化槽日常保守管理	1 回/週	浄化槽維持管理（外注）
		浄化槽法定点検	1 回/年	浄化槽法定点検（外注）
		浄化槽汚泥引抜	6 回/年	浄化槽清掃引抜（外注）
		浄化槽膜洗浄	2 回/年	浄化槽膜洗浄（外注）
		処理水水質検査	1 回/年	処理水水質検査(外注)
	⑧ 給水ポンプ	日常保守管理	毎日	目視による点検
貯水槽水質検査		1 回/年	貯水槽水質検査（外注）	
貯水槽清掃		1 回/年	貯水槽清掃点検（外注）	
⑨ 機械警備設備	警報装置による警備	毎日	機械警備（外注）	
	定期点検	1 回/5 年	外注	
衛生維持管理	タラソ・温泉	衛生・照明・空調・給排水・備品	毎日	目視による点検
	レストラン	衛生・照明・空調・給排水・備品	毎日	目視による点検
	地下機械室等	各機器の作動状況	毎日	目視による点検
その他	建築物・建築設備・防火設備点検		1 回/年	建築物及び設備点検（外注）
【点検・調査結果及び評価】				
法定点検など施設の管理保全に関する点検・記録の保管等については、適切に行われていた。しかしながら、一部指定管理者の実施する点検及び管理については、実施記録が保管されていない場合があったので、今後は実施だけでなく保管まで徹底するよう促した。法定点検などの重要部分は適切に実施されていたことから、標準的な管理水準は達成しているものと評価する。				

② 運営事業実績

〔主な事業・イベント〕

事業・イベント名		開催	参加者数	内 容
季節の湯	菖蒲湯	5 月 5 日	671 名	菖蒲の葉を浮かべた風呂
会員募集及びサービスデー	新規入会キャンペーン	4 月～3 月	40 名	会員照会 CA・一般入会 CA
	復会キャンペーン	4 月～3 月	34 名	復会 CA ※9 月は特別復会 CA
	プールの日	毎月第 2.4 水曜日	415 名	7 月まで大人 500 円 小人 300 円 8 月から大人 550 円 小人 330 円
	風呂の日	毎月第 3 水曜日	2,059 名	大人 480 円 小人 250 円
	シルバーデー	毎週木曜日	2,803 名	65 歳以上 温泉 480 円プール 900 円
	回数券の日	毎週月曜日	312 冊	回数券 1 冊につき、招待券 1 枚進呈
	特別回数券の日（20 周年記念）	10 月	96 冊	回数券 1 冊につき、招待券 2 枚進呈 コーヒー無料券 1 枚進呈
	特別回数券の日	年 1 回	83 冊	回数券 1 冊につき、招待券 2 枚進呈
	キッズデー（対象：4 歳～小学生）	毎週土曜日	2,263 名	プール 330 円 温泉 250 円
	タラソ会員家族優待	通年	96 名	タラソ会員の家族（子供 4 歳～小学生）は、 会員同伴で 400 円

	夏季限定御膳！特別回数券	夏休み期間	14 組	プール回数券 5 枚綴り 大人 4,000 円、小人 1,900 円
レストラン	20 周年イベント御膳 「チャンポン半額」	10 月 23, 24, 25 日	131 食	通常 980 円を 490 円
	季節の御膳 雛膳	2 月 10 日～3 月 3 日	74 食	ちらし寿司、春野菜天ぷら、小鉢、デザート の人気限定メニュー
販売	新着水着セール Autumn セール Spring セール	9 月・3 月	46 着	新着水着が 2 枚購入で 20%OFF、1 枚購入 で 15%OFF のセール販売

【点検・調査結果及び評価】

イベントを開催するために十分な人員が確保されないことから、前年度、前々年度に比べて開催数が少なくなっている。しかしながら、参加者数については、例年と同等か微増を維持している状況であるため、開催しているイベントの質については一定の水準を維持できているものと推察される。今後は例年と同水準のイベント数の開催が望まれる。

また、イベントの中には、ポイント 2 倍デーなど利用者からの復活の要望が強いものもあり、継続的に実施していくことで、固定客の獲得が期待できることから、イベントを実施できる態勢構築が急務である。

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	331 日	321 日	+10 日
温泉（フリーパス含む）	利用可能日数	309 日	321 日	-12 日
	利用日数	309 日	321 日	-12 日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	85,593 人	101,368 人	-15, 775 人
タラソ（フリーパス含む）	利用可能日数	327 日	317 日	+10 日
	利用日数	327 日	317 日	+10 日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	35,289 人	33,115 人	+2,174 人
レストラン	利用可能日数	327 日	280 日	+47 日
	利用日数	327 日	280 日	+47 日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	22,789 人	(16,440) 注 1 人	+6,349 人

【点検・調査結果及び評価】

コロナ禍以降、利用者数が伸び悩んでいたこともあり、毎週火曜日を休業としている時期もあったが、令和 6 年度からは、通常どおり休館日を第 2 火曜日と第 4 火曜日に戻し、基本的には条例に沿った運営をしてきたことは評価できる。

しかしながら、温泉については、11 月 22 日にレジオネラ属菌が検出されたことに伴い、その後 32 日間休業したため、昨年度よりも 12 日間減少した。

また、レストランについては、条例上の営業日数は確保したものの、人員不足を理由とした営業時間の短縮が恒常的に発生しており、営業時間の確保に課題が残った。

通年では、着実にコロナ禍前の営業日数に戻りつつあるが、万全の状態で営業できているわけではないため、早急に態勢を整える必要がある。

注1 令和5年12月から、タッチパネル決済を導入したことにより会計オペレーションに変更が生じ3ヶ月ほど利用者数を集計していない期間があったことから、実数よりも少ない入場者数を計上している。

調査実施内容	調査年月日	令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日						
	調査方法	利用者アンケート						
	調査対象者数	105 名						
調査結果	調査分野		回 答 内 容					
			満足		ほぼ満足		不満足	
			人数	%	人数	%	人数	%
	設備管理状況	温泉	19	18.1	29	27.6	2	1.9
		プール	13	12.4	3	2.9	0	0
	サービス全般	温泉	42	40	17	16.2	2	1.9
		プール	14	13.3	2	1.9	0	0
		レストラン	5	4.8	6	5.7	0	0
	従業員対応状況	対応・身だしなみ等	31	29.5	13	12.4	2	1.9
			はい		わからない		いいえ	
施設全体満足度	再度利用したいか	63	60	2	1.9	0	0	
利用者からの 意見等	【全体】 （好評） ・営業再開後、入口からスロープ、駐車場、建物周辺、施設内細部を改装リニューアルされ							

	たのか！！と思い、思わず尋ねました。スタッフの皆様のスパ・タラソへの温かなお心に深く感謝です。 ・上天草の大切な憩いの場です。 ・地域の人と旅を楽しむ私達が交流できる施設。 ・説明が丁寧。 ・QRコード決済、新紙幣が使える。 ・スタッフ全員が気さくで接しやすい。 ・スタッフさんの気遣いが温かい。 ・下駄箱にお花が飾ってあり、お心遣いと香りに癒されました。 (ご意見・ご要望) ・スタッフのベースアップに努める。 ・館内に音楽がかかっていたら楽しそうです。 (苦情) ・男性スタッフあいさつしない。身だしなみが悪い。愛想がない。 【温泉】 (好評) ・景色が素晴らしい。夕日がきれい。(3名) ・QRコード決済、新紙幣が使える。 ・お客さん同士が仲良く、その場の雰囲気が良い。(サウナの場所を空けてくださった) ・いつも案内所で明るく優しく笑顔で対応して頂いています。スタッフの方も大変だと思えますが、本当にありがとうございます。お陰で気持ち良く入浴させて頂いています。 ・玉名より来ました。座骨痛がとても和らいだのでうれしかった。 ・気持ちよかった。(2名) ・長いこと温泉が休業していたので、久しぶりの入浴でした。温泉の温度も適度で最高でした。 ・休業後に温泉利用しましたが、浴槽の中がきれいになっていました。 ・外風呂のロケーションが最高に良いと思います。 ・温泉再開を心待ちにしていました。スタッフの皆様のご尽力あり、また入浴できてとても嬉しく思います。本当にありがとうございます。自宅から一番近い公共の温泉施設なので、仕事帰りに寄ることが多いです。毎回リラククスできて、本当に助かっています。維持管理は大変だと思いますが、これからも長く続けて行って欲しいと思います。スタッフの皆様無理をされず、この冬を乗り切って頂きたいです。機会を作ってできるだけ通いますので、よろしくお願いします。 ・再開を待ち望んでいました。これからもより良いサービスに努めてください。応援しています。 ・この温泉があるから毎日助かっています。素晴らしい温泉です。 ・久しぶりに来ましたが、もっと人が沢山いると思っていました。まだ皆さん知らない人が多いのかと思います。今からできることもまだあると思いますが、スタッフの皆さんの協力、お客さんの意見を聞いて良くしていこうと思います。・暮れに営業再開できてとてもありがたいです。風呂美しくなり、とても気持ちよく入浴できありがとうございました。 ・あいさつをして頂き、とても気持ち良く利用しております。 ・水が溢れて綺麗になっていました。ずっと続いて欲しいです。 ・とても良くなりました。お湯がたくさん、温度高い。 ・とても清潔で良かった。また来ようと思いました。
--	--

- ・どこの温泉に行っても、やっぱりスパ・タラソが一番寛げます。

（ご意見・ご要望）

- ・最近お湯の量も多く気持ちよく利用させて頂いています。洗い場の壁に汚れが付き始めています。なるべくノロをつけない様にしてください。
- ・少しぬるめのお湯のスペースがあると嬉しいです。
- ・露天風呂の植木等の手入れをして頂ければ、素敵かと思います。
- ・スタッフ要員の確保。
- ・イベントを行いお客様の確保に努める。
- ・サウナマット交換して欲しい。
- ・ミストサウナのドア内外から閉めにくいので、取っ手があるといいと思いました。
- ・大浴場入口のガラス戸の開閉が悪くよく開けっ放しで寒く感じるので改良して欲しい。以前は自動的に閉まっていた気にならなかった。
- ・サウナ上がりに休む椅子を増やして欲しい。
- ・露天風呂に時計を付けて欲しい。
- ・露天風呂に日除けを付けて欲しい。
- ・サウナ入口に眼鏡を置く棚があると嬉しい。

（苦情）

- ・露天がぬるかった。（2名）
- ・ミストサウナはいつまで中止？2/8、9 （2名）
- ・ミストサウナが故障で残念、早く直して欲しい。2/9 （3名）
- ・浴室がくもって換気が悪い。 （2名）
- ・水風呂は冷た過ぎる。具合が悪くなります。
- ・お湯がぬるい。 （4名）
- ・シャワーがぬるい。
- ・シャワーのお湯が出ない。
- ・掃除があまり行き届いていない様な気がする。
- ・露天風呂の温度を上げてください。お客様が残念がって帰りますよ。リピーターを増やす為にも早く対応しないと！わざわざ市外から来られるのに万全な状態でお迎えしないと！・浴室内に声も掛けずに入ってくるスタッフがいます。体を洗っているのに急にシャワーをかけたりするのでスタッフの方にかかりそうになりビックリしました。
- ・お湯がぬるかったり熱かったりどうして安定しないのですか。
- ・浴室が寒い。
- ・故障しているところが多すぎる。
- ・しばらくの間休館されていましたが、再開されてからのお詫びの言葉も無く（支配人）普通に営業されているのは残念でした。受付では「ご迷惑をお掛けしました」「すみませんでした」と声をかけられ、また楽しく温泉に入れると喜んだのですが。全スタッフでお詫びをすることは大切です！長い間休館だったので、再開して1か月は無料（温泉）や、温泉券配布や粗品などあっても良かったのでは。反省されているのでしょうか。これから先の事も考え、お客様を大事にした方がいいと思います。
- ・最近、ミストサウナの天井からミストが出ていない。

【プール】

- ・夏に海水浴に行けず、秋にプールを利用させて頂きました。大変癒されました。
- ・もっと会員が増えるといいですね。
- ・上天草になくてはならない施設。（複数）
- ・利用者が増えるように市役所からももっと宣伝、協力してもらうべき。（複数）
- ・とにかく営業を続けて欲しい。（複数）

	・東京から来た。全国的にタラソが無くなっていくので、上天草市にあってびっくりした。地元の方はこの良さが分かっていないようで勿体無い。医学的効果がある素晴らしい施設。 【レストラン】 (好評) ・レストランの接客がとても良い。 ・チャンポンが美味しかった。 ・鯛のソースカツ丼を上天草の名物にして欲しい。 ・高齢者施設に入所（合志市）の母が、食事が大変美味しかった、上天草へのドライブが楽しかったと話してくれました。施設のご協力、受け入れに感謝しています。 ・少年野球チームの合宿時に入浴、食事でお世話になりました。幼児連れでしたので、うどん類があり助かりました。 ・チキン南蛮のボリュームがある。 ・社会的に価格が高騰しているが、野菜の盛り付けも多く頑張っていると思う。 ・とても美味しかった。（複数） (ご意見・ご要望) ・おつまみの種類をもっと増やして欲しい。 ・おにぎりもあった方がいい。 ・店頭販売の玉子サンドは、ハーフサイズも販売して欲しい。 ・せっかくの絶景なので、テーブルのレイアウトを変更した方が良い。 (苦情) ・レストランで券売機になっていましたが、余計に時間がかかるように思えた。券売機は行列で、席はガラガラ。 ・ホールスタッフはもっと臨機応変な対応が必要（複数） ・お客さんに指示をする強い口調のスタッフがおり、感じが悪い。
【調査結果及び評価】 施設に対して、概ね好意的な意見が多かったことは評価できるが、一部真剣に検討を要する要望や、スタッフの仕事に対する姿勢を問うような苦言を呈されることもあり、施設全体としては課題も多い。 いただいたご意見や苦情については、具体的かつ状況が特定される場合は、必ず対応にあたり、内容が個々の利用者の肌感覚によって変化するような場合など、対応の方法が一様でない場合は、今後の課題として、引き続き検討していくこととした。 今後も書面による苦情のほか、口頭による意見又は苦情があった場合は適切に対応するとともに、各設備の異常等が発生した場合は、速やかに施設と連携して対応することとしたい。	

6 意見・苦情等の対応

	改 善 状 況
大浴場のお湯がぬるい	(原因) 深夜にブレーカーが落ちた為溜まっていたお湯が冷えてしまいオープン時には設定温度まで達していない。 ・循環ポンプ漏水によるブレーカー落ち。(1回) ・原因不明のブレーカー落ち。(1回) (対応) 通常温度に回復するまで、割引料金で営業。いずれも当日に業者へ調査を依頼し、原因が分かる案件は最短での復旧対応をとりまし

	た。 原因不明の案件は、考えられる部品の入替えて、経過観察をしました。 (現状) 概ね設定温度の 41℃前後を維持しておりますが、外気温が低い天候の際は、約 1 度温度が低下することがあります。
露天風呂のお湯がぬるい	(原因) 熱交換の設備が無い為、給湯の加水で温度を調整するしかありません。湯口温度は、43℃～45℃のお湯が出ていますが、浴槽内は循環していない為、場所により 37℃～38℃程度までしか上がりません。 (対応) 現状の設備で可能な対応は行っておりますが、限界がある状況です。熱交換の設備の復旧が不可欠です。 (現状) 湯口 43℃～45℃（白湯混入）浴槽内 37℃～40℃
シャワーがぬるい	(原因) 1 オープン時は、配管内に溜まった冷たいお湯が出る。 2 営業時時間内に白湯タンク内の温度が下がる。 (対応) 1 オープンにすべてのシャワーのお湯を出す。 2 確実な原因は分かっておりませんが、露天風呂への給湯を増やすとシャワー温度は低下します。 (現状) 外気温が低く風が浴室内へ吹き込む日は洗い場が寒く、シャワー温度も低く感じることを懸念しています。換気口のガラリが常に開放状態の為、天候条件により調整する機能が必要かと思います。また、シャワーの水圧があまり高くないので、体が温まりにくいことも考えられます。
水風呂が冷たすぎる	(原因) 昇温の設備が無い (対応) お客様の水温に調節してシャワーをご利用頂くようにご案内しています (現状) 水温 16.5℃～18.5℃程度
営業再開後に責任者からの謝罪の言葉が無い。全スタッフで謝るべき。1 か月無料サービスなどがあっても良い。反省しているのか。	(状況) ご意見を頂き、お客様へのお詫びの文章を掲示すべきであったと反省致しました。営業再開日の 12 月 25 日から正月明けの通常期に戻るまでの約 2 週間は支配人の岡村は現場責任者として休まず出勤をし、お客様対応、設備及び運営側の管理に当たりました。アンケートのご意見の方が何日頃お見えになったか分かりませんが、こちらの謝罪の

	姿勢がお客様へ伝わらなかったことは深く反省し、今後のお客様対応へ活かして参ります。 無料サービス等については営業再開にあたり社内でも検討しましたが、今回の件での大きな収入減と経費支出増大が深刻な状況な為、売上減少に拍車を掛けるやり方ができず、施設を綺麗にし、安全な設備管理を遂行し、精一杯のお客様対応をすることで、ご迷惑をお掛けしたことへの反省とお客様への安心の提供、従業員の意欲を感じて頂こうと考えました。 今後もお客様に喜んで頂けるサービスを積極的に考案して参ります。
【調査結果及び評価】 利用者からの要望や苦情に対して、概ね適切に対応している。 施設設備の経年劣化等に起因したサービスの質低下も見受けられる。 施設の改修で解決する部分以外については、今後も動向を注視し、なるべく速やかに改善していくよう善処したい。 指定管理者は、今後も誠意のある対応を継続し、利用者と良好な関係を構築していただきたい。	

7 昨年度の評価で、改善を指摘された事項に対する対応

指 摘 事 項	改 善 内 容
令和5年度は、温泉利用者数は前年度よりも増加したものの、プール利用者数については前年度から減少しているところです。安定してサービスを提供できるまでの事業の見直し、新規事業等の実施により、実施態勢を整えて、顧客満足度の維持に取り組むとともに、これ設利用者の確保に努めてください。	SNS の活用体験イベント、会員紹介の強化等でタラソの宣伝活動を積極的に行いました。新規入会者及び復会者が 130%、プールの日 126%、タラソ会員家族優待 213%の増となりました。 温泉設備メンテナンスの為の臨時休業日は、プールを温泉料金で開放しました。複数の温泉利用利用者がたっしやかもん会員に新規入会し、プール利用の促進に繋がりました。
消防設備点検において、「不良」と判定された項目について、一部是正事項への対応を実施していることが確認されました。対応が未了のものについては、優先度合いを整理して、法令等に基づき早急に改善してください。	令和6年度に指定管理者で実施すべき修繕事項について事前に改善計画書を消防署へ提出し、計画通りに全ての該当箇所の改善を完了しました。消防設備及び建築設備の要改修事項で市役所案件の内容が未実施です。利用者及び従業員の安全の為、早期のご対応をお願い致します。
周辺施設で開催されるスポーツ大会等の参加者に対し、スパ・タラソ天草で利用できる割引利用券を配布する等、周辺施設と連携し、施設利用者の増を図るとともに、健康増進施設として、新たな施策を積極的に展開してください。	天草パールラインマラソン大会や熊本県民体育祭の参加者並びに関係者や県立青年の家イベントへの参加者に、温泉及びプールの招待券、優待券を協賛し、上天草市を訪れた方への魅力発信と施設の PR 活動に積極的に実施しました。
人材の確保に課題はありますが、安定してサービスを提供できる体制を整え、来館者数の確保に向けた取組を実施してください。	引き続き安定した人材確保に非常に苦慮しましたが、存続している従業員の努力と協力で営業時間並びに安定したサービス提供をできる限り確保するよう努めました。

令和5年度は、収入が支出を上回り、収支状況の改善が見られました。温泉、プール（タラソ）をはじめとする利用料金収入が前年度を上回ったことに加え、上天草市エネルギー価格高騰対策支援金により全体の収入が増加したことが収支改善の要因となっています。サービスの品質維持や設備の維持管理に必要な人材は確保したうえで、サービスの向上と経費削減等により経営の安定化に努めてください。	天草の地域性を考慮した求人方法で、常に従業員の募集活動を継続しました。応募者はいたものの、数日で退職する方が多い現実でした。現状の従業員でいかに効率良く、サービスの質を維持向上させていくかを念頭に、安定した経営の確保に努めました。今期は、レジオネラ属菌による大変大きな困難を招く結果となりましたが、経営破綻をきたさないよう設備の維持管理、サービスの質の向上、無駄を省いた効率の良い経営を三本柱に従業員が一丸となり、健全経営を死守すべく努力しました。
書面による苦情のほか、口頭による意見又は苦情があった場合は適切に対応するとともに、各設備の異常等が発生した場合は、速やかに所管課に報告してください。	案件の緊急度に合わせて報告の手段は選択しましたが、報告に漏れが無いよう注意し、その後の情報の共有にも配慮しました。
アンケートの実施時期に偏りがあるため、年間を通してアンケートを取るようにしてください。利用者の意見、苦情等に耳を傾け、改善策を検討し、サービスの向上に努めてください。	今期は温泉の臨時休業明けに受付での声掛けアンケート収集を実施しました。通年でアンケートは回収しておりますが、提出にバラつきがある為、来期は定期的な回収強化週間を設け、アンケート記入にご協力をお願いします。
令和5年度においては、十分なスタッフの確保ができず、運営等サービスの質の低下が見られました。早急に慢性的な人員不足を解消し、安定した運営ができるよう体制を整備するとともに、施設利用者増に向けた新規事業等の施策を積極的に展開してください。	人員不足は全県的な深刻な問題で、様々な求人方法を実行しても期待するような結果は得られませんでした。館内や近隣の集客施設へ掲示した求人情報からの応募が多く、レストランスタッフ、深夜清掃スタッフとして入社した人材は概ね安定した勤務状況でした。また、今期は20周年の節目の年でもあり感謝イベントを計画しましたが、レジオネラ属検出による緊急事態となり、経営状況及び事業展開が大変化しました。前述の通り、施設が前向きに安定して立ち直る為の経営に日夜努力致しました。
【調査結果及び評価】 少ない人的資源の中で効率的な運営を模索するなど経営の効率化に努力しており、指摘事項の改善に向けて真摯に取り組んでいる点も評価できるが、肝心の人員の確保については、職員を定着させるのに苦労していることもあり、結果が出せていない。 施設の運営に関して、一定レベルのサービス品質を維持するために、十分な人的資源の投入は必要不可欠であり、人員の不足は、営業面だけでなく、施設の適正な維持管理や、事務執行など、施設の運営に関わるあらゆる面でトラブルに直結することから、早急に実効性のある対策を講じていただきたい。	

8 その他

○ 施設内を確認した結果、利用者が立ち入らないところの倉庫に物品が乱雑に置かれていたので、常に整理整頓を心がける。また、不要となった物品は適正に処分する必要があるため、別途、協議を実施する。 ○ 利用者からの苦情等を考慮し、定期的に接遇研修を実施していただきたい。 ○ 組織を構成するスタッフの社員数が協定書よりも2名程度不足。一部の職員に過度な業務負担がかかっていることが懸念されるので、過度な負担増にならないよう、定期的な研
--

修会を実施し、施設で従事する社員の雇用及び育成に努めていただきたい。