

上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者

令和 7 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11年3月31日
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		38,276,000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	91,609 人以上	64,498 人	前年比－21,095 人
プール利用者数	25,916 人以上	27,933 人	前年比－7,356 人
顧客満足度（アンケート結果）	80%以上	82%	前年比±0%

【点検・調査結果及び評価】

温泉利用者数は前年度比 21,095 人の減少、プール利用者数についても 7,356 人の減少となった。

令和 7 年度は、施設改修工事に伴う長期休館の影響により、開館日数が前年度と比較して大幅に減少しており、温泉及びプールの利用者数並びに利用料金収入の減少は、こうした外的要因によるものであり、指定管理者の運営上の責によるものではない。

しかしながら、利用者数は依然としてコロナ禍前の水準に回復していないことから、各種事業を継続的に実施し、引き続き利用者増加に向けた取組を推進されたい。

また、利用者アンケートにおいては満足度が 80%以上を維持しており、サービスの質は一定水準が確保されているものと認められる。

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	高圧需要設備の定期点検	1 回/月	点検、試験、測定 (外注)
		高圧需要設備の全停電点検	1 回/年	毎年実施 (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	ガス漏れを含む点検（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/週	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	リモート機械警備（外注）
		定期点検	1 回/5 年	令和 6 年 1 0 月（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】 各種設備の保守点検及び衛生管理については、法定点検を含め適切に実施されており、安全管理体制は良好である。 また、記録管理の徹底など、前年度に指摘された事項について改善が確認されているが機械設備の不具合への対応が一部なされていないところがある。				

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
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	36 名	会員紹介 CA・一般入会 CA
	復会キャンペーン	4 月～3 月	20 名	復会 CA 入会金無料、商品券進呈
	プールの日	毎月第 2.4 水曜日	339 名	大人 600 円 小人 330 円
	風呂の日	毎月第 3 水曜日	1,455 名	大人 480 円 小人 250 円
	シルバーデー（対象：65 歳以上）	毎週木曜日	2,335 名	65 歳以上 温泉 480 円、プール 900 円
	回数券の日	毎週月曜日	228 冊	回数券 1 冊につき、招待券 1 枚進呈
	特別回数券の日	9 月、3 月	142 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	1,672 名	プール 330 円 温泉 250 円
	タラソ会員家族優待	通年	76 名	タラソ会員の家族（子供 4 歳～小学生）は、会員同伴で 400 円
	改修工事期間の特別教室 外部会場での運動教室開催	10 月～12 月 （全 33 回）	493 名	大矢野総合体育館にてスパ・タラソ天草主催の運動教室を開催
	オープン記念 温泉半額	2 月 1 日～3 日	980 名	温 泉：大人 300 円 小人 150 円
	オープン記念 プール半額	2 月 1 日～3 日	43 名	プー ル：大人 600 円 小人 250 円
	オープン記念	2 月の毎週土曜日	17 名	一日フリーパス券

	一日フリーパス券優待販売			大人：1,000 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
	オープン記念ポイント 2 倍デー	2 月 2 日～4 日		期間限定復活！ ポイントカードに 2 ポイント進呈
	パールラインマラソン大会 参加者特別優待	3 月 7 日	85 名	大会参加者は温泉&プール半額 温 泉：大人 300 円 小人 150 円 プ ール：大人 600 円 小人 250 円
販売	新着水着セール Autumn セール Spring セール	9 月・3 月	40 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
	オープン記念 不知火産米「森のくまさん」	2 月 1 日、2 日	55 袋	限定販売 5Kg 3,200 円 契約農家の協力でサービス価格で販売
	オープン記念 温泉券付き「お楽しみ袋」	2 月 2 日～9 日	18 個	温泉招待券付きの新商品のセット販売
	オープン記念 大抽選会 抽選券付き温泉券販売	2 月 28 日	249 枚	空くじなしで豪華賞品が当たる 抽選券付き温泉招待券を販売 温 泉：大人 600 円

【点検・調査結果及び評価】

外部施設を活用した運動教室の実施や、改修工事後における各種イベントの開催、SNS を活用した情報発信、パールラインマラソン大会との連携など、多様な手法により利用者確保に向けた取組が実施されている。

一方で、指定管理者選定時に提出された事業計画（参加表明書）に掲げられた事業については、一部未着手のものが見受けられる。

また、新規事業として上天草総合病院との連携事業が検討されており、6～7 月に概略計画を策定し、秋頃の事業開始を目指すとのことである。

今後は、指定管理期間の残期間において、コロナ禍以前の利用者数への回復を見据え、事業計画を着実に推進されることを期待する。

※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	243 日	331 日	－88 日
温泉（フリーパス含む）	利用可能日数	241 日	309 日	－68 日
	利用日数	241 日	309 日	－68 日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	64,498 人	85,593 人	－21,095 人
タラソ（フリーパス含む）	利用可能日数	243 日	327 日	－84 日
	利用日数	243 日	327 日	－84 日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	27,933 人	35,289 人	－7,356 人

レストラン	利用可能日数	243 日	327 日	－84 日
	利用日数	243 日	327 日	－84 日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	18,502 人	22,789 人	－4,287 人
【点検・調査結果及び評価】 施設の改修工事に伴う長期休館の影響により、開館日数は前年度と比較して大幅に減少しており、利用者数の減少は当該外的要因によるものと認められる。 また、レストランについては、従業員の人員不足により、営業時間の短縮が恒常的に発生している状況である。離職による定着率の低さも見られ、安定したサービス提供体制の確保が課題となっている。 今後は、営業時間やメニューに工夫を凝らし、利用者増加につなげていく取組を期待する。				

4 管理経費の収支状況

① 収 入				
項 目		項 目	内 訳	
利用料金収入	温泉	温泉利用料、家族風呂利用料等	32,399,253 円	
	タラソ	プール利用料、会費収入等	13,071,445 円	
指定管理料		指定管理料	38,276,000 円	
自主事業収入	営業補償		7,749,788 円	
	レストラン		24,826,520 円	
	商品販売		4,543,558 円	
	その他	自動販売機手数料等	1,777,517 円	
合 計		合 計	122,644,081 円	
※明細は、「別紙② スパ・タラソ天草の利用状況」参照			収入未済額	0
			うち利用料金収入分	0
③ 支 出				
項 目		内 訳		金額（円）
人件費	給与手当、雑給（アルバイト人件費）、法定福利費、厚生費			44,201,483 円
事務費	広告宣伝費、消耗品費、租税公課、車輛費、研修費等			14,171,697 円
管理費	水道光熱費、修繕費、管理諸費、施設維持費、仕入等			64,818,938 円
合 計				123,192,118 円
【点検・調査結果及び評価】				
改修工事に伴う営業日数の減少により収入は減少している。				
年度毎に比較すると、収益の減少に伴い、支出も大幅に削減されている。				
また、施設設備の維持管理に要する経費については、適正な支出に努められたい。				

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	令和7年4月1日～令和8年3月31日						
	調査方法	利用者アンケート						
	調査対象者数	117 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	53	45%	21	18%	2	2%
		プール	29	23%	14	12%	0	0%
	サービス全般	温泉	64	55%	14	12%	0	0%
		プール	37	32%	6	5%	0	0%
		レストラン	54	46%	15	13%	1	1%

	従業員対応状況	対応・身だしなみ等	69	59%	15	13%	0	0
			はい		どちらでもない		いいえ	
	施設全体満足度	再度利用したいか	96	82%	3	3%	0	0%
利用者からの 意見等	【全体】 (好評) ・皆さんいつも感じが良く、明るく、いい人ばかりです。 ・地域交流の場を設けて頂き、ありがとうございます。 ・ずっと行きたいと思っていました。念願のスパ・タラソ天草さん！ 今度は子供と孫を連れて来たいと思います。 ・良いところです。 ・スパ・タラソのスタッフは親切で感じが良い。 ・水中歩行とプールの併設、温泉など他にはない施設で上天草の民度の高さが伺えると思います。 ・館内の清掃等行き届いていて、清潔感がある。普段の教育・指導が良いのでしょう。 ・他市からの移住者ですが、絶景スパ・タラソの健康施設があるのは住民として誇らしい。 ・市民ですが、もう少し議員さん達の協力が必要だと思います。 ・90代の地元住居者です。私が入浴を大事にして、レストランにこの心を大切に続けます。 もっと、市も！住民も！ (ご意見・ご要望) 無し (苦情) ・休日は駐車場が狭い。(下は使わないから)※1 ・挨拶ができていない。※2 【温泉】 (好評) ・海が見えてすごく良かった。(2名) ・高台にあって露天からの眺めがすばらしかった。お湯の温度もちょうど良くて、また来たい。 ・露天風呂が最高に良かった。 ・サウナが2種類ありどちらも良かった。 ・ジャグジーとか泡風呂気持ち良かった。 ・外風呂気持ち良かったです。ストレス解消になりました。 ・眺めがすばらしかったです。温泉も色々な工夫がされていて楽しめました。蒸し風呂がとても良かったです。 ・旅先でふらっと立ち寄ったがとてもリラックス出来ました。 ・お湯が程よい熱さで気持ち良かった。 ・シャワーヘッドが珍しくてとても良かった。 ・寝そべる泡風呂が特に良かった。 (ご意見・ご要望) ・館内からの景色はすばらしい。これをもっといかせたらと思う。 ・露天風呂もすばらしいのですが、露天風呂の前面にある木や草を刈ると湯船から直接海が見えてもっとすばらしい温泉になると思う。※3 ・サウナ内に専用の時計があれば良いと思います。※4 ・露天(椅子)に日陰があれば良い。※5 ・露天風呂にもかけ湯に使う桶を置いて欲しい。※6 ・サウナが一番上の段が人気で座る人が多くマットの隙間に座っている状態。中段はマットが全部敷いてあるのにがらあきで・・・反対にしてもらえたらと思います。※7 ・ドライヤーを変えて欲しい※8 ・大浴場の気泡浴がお尻に直接あたるので、衛生上あまり良くないかなあと感じました。 ※9 (苦情) ・マットが臭い時があるので、たまに交換して欲しい。※10 ・県内の温泉施設を回っているが、設備が古すぎる。※11 ・マナーの悪い人がいる。常連だと思う。※12 ・アンケートを書いても改善されないですね。※13 ・風が強い日は温泉内がとても寒いと感じます。夏は良いですが、冬は体感温度が下がってしまい寒いです。せっかく温泉にきたのに風邪をひいてしまいそうです。※14 ・水風呂がぬるい、冷たくして欲しい。※15 ・水風呂に子供達が入って遊んだりしています。※16							

	・いまだにタトゥーを入れている人が入って来ます。※１７ 【プール】 (好評) ・年齢の高い私にとっては健康維持の為、なくてはならない施設です。 ・プールのサウナが良い。 ・楽しくプールを利用しています。ずっと続けます。 ・時間制限がないのでとても良い。インストラクターの方も親切で体調の相談もし易い。 ・健康維持にとても良いです。日課としています。 (ご意見・ご要望) ・プール会費 6600 円は安すぎでは？(他の運動施設と比べて) ※１８ ・２階の部屋にトレーニングルームを作ってほしい。 ※１９ ・運動教室やアウフグース等、増えると嬉しい。 ※２０ ・サウナでバスタオルを使用している人はいません。普通のタオルでもＯＫだと思います。 (苦情) 無し 【レストラン】 (好評) ・食事が美味しくて、海を見渡せて大変満足でした。 ・食事でも美味しかったです。景色もきれいでした。ごちそうさまでした。 ・食事が新鮮で美味しかったです。盛り付けもキレイでした。 (ご意見・ご要望) ・肉とフライものが食べられないので品をもう少し考えてほしい。 ※２１ ・メニューを増やして欲しい ※２１ ・マグロ丼セットとかマグロの丼があったら良かった ※２１ ・煮魚定食や焼き魚セットがあったら良かった ※２１ ・うなぎセットがあったら良かった ※２１ (苦情) 無し。
【調査結果及び評価】 施設に対しては概ね好意的な意見が見られ、スタッフに対する苦情が減少している点は評価できる。 また、意見や苦情については、内容や状況に応じた適切な対応が図られており、利用者の受け止め方に左右される事案については、今後の課題として継続的に検討されたい。 一方、収集されたアンケート数が少ないことから、利用者の声をより多く把握できるよう工夫が求められる。 今後においても、書面及び口頭による意見・苦情に対し、適切な対応を継続されたい。	

6 意見・苦情等の対応

	改 善 状 況
※１ 休日は駐車場が狭い。 (立駐の下は使わないから)	繁忙期は満車になる場合も稀にありますが、状況に応じて普段は駐車禁止のスペースも開放しています。立体駐車場の下も駐車できることを知らないお客様もいるかも知れない為、今後は誘導看板を作成予定。
※２ 挨拶ができていない	挨拶や接客態度にばらつきが生じないように、再度全スタッフに周知し改善指導を行った。
※３ 露天風呂の前面にある木や草を刈ると湯船から直接海が見えてもっとすばらしい温泉になると思う	雑木の伐採については以前から所管課へ相談しており、施設側としてもお客様と同感である。引き続き、協議をさせて頂きたい。

※４ サウナに専用の時計があれば良い と思います	どの程度のニーズがあるのかを再度調査し、設置を検討します。 (以前は通常の時計で良いと常連のお客様の複数意見があった為、購入を見合わせていた)
※５ 露天（椅子）に日陰があれば良い	設置の必要性について検討します。
※６ 露天風呂にも掛け湯に使う桶を置いてほしい	設置済み。
※７ サウナの上段と中段のマットの敷き方を反対にして欲しい	上段の全面にマットを敷くように変更済み。
※８ ドライヤーを変えて欲しい	要望詳細を調査して対応を検討する。
※９ 気泡浴が直接お尻に当たるので、衛生的にあまりよくないなあと思いました	入浴前には掛かり湯やシャワーで身体を洗ってからご利用頂くよう掲示をしている。個人の感想として確認させて頂いた。
※１０ マットが臭い時があるので、たまに交換して欲しい	現状、男性サウナの共有マットは夕方から夜間に掛けて２回交換を実施しており、個人マットは使用後にはスタッフが洗浄消毒をしている。共有マットは２回以外にも適宜交換を行うようにしているが、再度実態を確認しお客様がより快適に利用できるよう、古いマットの更新も検討している。
※１１ 県内の温泉施設を回っているが、施設が古すぎる	古い施設でも衛生的に管理をして、快適にご利用頂けるよう努力した。
※１２ マナーが悪い人がいる。たぶん常連だと思う	個人が確定できる場合は、直接ご本人へ注意をさせて頂いた。マナーを守った利用についての注意喚起の掲示物を貼っているが、気にも留めずマナー違反をする常連客がいる現状。該当する方は限られている為、直接注意をする対応を取っている。
※１３ アンケートを書いても改善されないですね	今後は、改善状況をお客様に見えるように掲示していく。 直ぐに改善できない案件についても、その理由や進捗状況を掲示する。
※１４ 風が強い日は温泉内がとても寒いと感じます。せっかく温泉に来たのに風邪をひいてしまいそうです	大浴場の換気の問題があることは以前から所管課へ報告済ですが現状は換気扇の稼働調節で多少の調節を行っている。風が吹き込む場所は風除けの板を設置しているが、屋根の換気口は高所で危険な為、従業員での作業ができない。今後の対策は所管課と改めて協議をさせて頂きたい。
※１５ 水風呂がぬるい	お客様の安全を考慮し、水風呂は２２度前後での管理をしている。水温が上がる夏場は、チラーによる冷却が追い付かない状況が見られる。特に、男性のお客様で大量の水を汲み出す方がおり、補給水量が増え冷えにくい要因となっている。このことについては、掲示物で利用方法の注意点を周知している。
※１６	水風呂利用のルールやマナーについての掲示物は以前から掲示し

水風呂に子供達が入って遊んだりしています	ているが、保護者向けの掲示物も追加し、お子様が他のお客様のご迷惑とならないように注意喚起をした。
※１７ いまだにタトゥーを入れた人が入ってきます	タトゥーについての社会的考え方が変わってきている現状がありますが、施設の自主判断と考えた場合、威圧的な入れ墨の方は次回から家族風呂の利用をご案内している。ワンポイントのタトゥーについては、シールを貼ってご利用頂く等を検討中。この問題については、所管課の考え方もお伺いしたい。
※１８ プール会費 6,600 円では安すぎでは？（他の運動施設に比べ）	入会しやすくする為に現在の会費を設定した。この件に関するアンケートを取るなどして、その他の会員様のご意見も伺い、今後の検討材料としたい。
※１９ ２階にトレーニングルーム（筋トレマシン）を作って欲しい	以前から集客には繋がるとの見方はして来たが、所管課と相談の上検討したい。
※２０ 運動教室やアウフグース等増えると嬉しい	現状、セラピスト１名（外部委託）で担当しており、教室の本数に限界がある状況。来年度は新たな講師に依頼し、水泳のワンポイントレッスンを開催予定。その他の教室の充実についても、引き続き指導者の確保に努める。
※２１ メニューについての要望	ご意見を今後のメニュー作成に反映させる。うなぎを使ったメニューはこれまでも提供しており、来年度に実施予定。
【調査結果及び評価】 利用者からの要望や苦情に対しては、概ね適切な対応がなされているものと認められる。今後も、利用者からの声に対し、誠実かつ適切な対応を継続されたい。	

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
【施設維持管理業務実績】 指定管理者が実施する点検及び管理について、実施記録が保管されていない場合があったので、今後は保管まで徹底するように促した。	実施した結果記録簿は月毎に所管課へ提出し、原本は所定のファイルに保管し、データはパソコン内に保管した。
【運営事業実績】 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の構築が急務である。	左記のポイント２倍デーは、オープンイベントとして実施した。その他にも各部門で様々なイベントを計画し、固定客及び新規客に満足して頂ける事業を計画し実行した。
【利用状況】 レストランについては、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、早急に態勢を整える必要がある。	多種多様な求人方法で人員確保を行った。しかし、双方の条件が合わない事例や採用日当日に無断欠勤となる応募者がおり、必要人員の安定した確保が出来なかった。令和８年度４月採用の従業員が決定し、態勢が整いつつある。引き続き積極的な求人活動に努める。

【管理経費の収支状況】 今後は適切に経費資源を投入し、安定して営業できる環境の構築と、積極的なイベントの実施による新規顧客開拓を視野に入れた経営を目指す必要がある。	施設の設置目的をより精力的に果たす為に、宣伝やイベント実施に加え、新規事業の準備に着手した。
【利用者調査結果】 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。	全ての要望について真摯に向き合い、可能な限り早い段階で応えられるよう取り組んだ。スタッフの教育指導も日常的に行い、同様のクレームを頂く事が無いよう会社全体で問題を共有し、改善策を講じ実行した。
【意見・苦情等の対応】 一定のレベルのサービス品質を維持する為に、十分な人的資源の投入が必要不可欠であり、早急に実効性のある対策を講じていただきたい。	現状、熊本県の企業の半数以上が人手不足の深刻な状況とされており、中でも天草地域はサービス業とマッチングする人材が少ない傾向にある。ハローワーク、人材派遣紹介会社、高校、近隣施設での募集掲示、従業員やお客様からの紹介等、アンテナを高く募集活動を行った。採用した従業員の定着率を上げる為に、ハローワークに職場見学受け入れの申請をした。時給や募集条件を見直した。
【その他】 利用者が立ち入らないところの倉庫に物品が置かれていたので、常に整理整頓を心掛ける。また、不用となった物品は適正に処分する必要があるの で、別途、協議を実施する。	改修工事期間に不用品等は概ね処分し、館内の各倉庫内の清掃及び整理整頓を実施した。今後も適正な維持管理に努める。倉庫内に、廃棄となる市備品が多数ある為、協議の上、計画的な処分をお願いしたい。
定期的な接客接客研修を実施していただきたい。	例年、熊本県へ講師派遣を依頼し、接客接客研修を実施しているが、今年度は都合により不実施となった。令和8年度は依頼先の幅を広げ、実益のある接客接客研修を計画する。
【調査結果及び評価】 前年度に指摘した事項（記録管理、イベント実施、利用者対応など）については、概ね改善が図られていることが確認できる。 しかしながら、施設内の草刈りなどの景観整備が不十分であるほか、利用者の目に触れる場所に洗濯物が干されているなど、なお改善の余地が見受けられる。 また、適正な従業員の確保について依然として課題が残っている。 施設運営においては、一定水準のサービス品質を維持するために十分な人的資源の確保が不可欠であり、人員不足は営業面のみならず、施設の維持管理や事務運営等にも影響を及ぼすおそれがある。 このため、安定した運営体制の確立に向け、実効性のある人材確保対策を講じられたい。	

8 自己評価

1. 適正な管理運営の確保・・・・・・・・自己評価 B
 - ・施設の設置目的、基本方針に沿って管理運営を遂行した。
 - ・営業時間の変更申請や定期報告等は適宜行い、日頃から所管課と情報共有及び協議しながら運営を行った。
 - ・様々な手段で従業員の求人活動を実施し、安定した営業態勢の維持に努めた。
 - ・従業員が働きやすい職場環境を維持する為、個人へのヒアリングやシフトや業務内容の見直しを定期的に実施した。
 - ・SNSでの動画配信等を積極的に行い、新規利用者の獲得に努めた。
2. 利用者サービスの維持向上・・・・・・・・自己評価 B
 - ・令和7年8月の豪雨災害では、被災者の温泉入浴の受け入れを一早く実施した。
 - ・改修工事に伴う臨時休館期間は、外部施設での運動教室を実施した。
 - ・改修工事後には、オープニングイベントとして各種イベントを実施した。
 - ・近隣のイベントに積極的に協賛し、新規利用者へのサービスを行った。
 - ・他施設や他団体と柔軟に連携を取り、単発イベントでのサービスや、新規事業に向けた打合せを実施した。
3. 維持管理・・・・・・・・自己評価 A
 - ・仕様書に定められた通り、専門業者による各設備の保守点検及び保守管理を適正に実施した。
 - ・安全・適正に維持管理をする為に、管理日報や記録表は毎日漏れなく記入し、従業員間でその日の設備の状況を共有し、お客様にも管理状況を明示した。
 - ・改修工事期間中は施設及び敷地内の清掃を徹底的に実施し、業務を効率よく実施できるよう整理整頓を行った。しかし、植栽の整備作業中に発生した従業員の転落事故については大変重く受け止め、労働基準監督署の指導に沿って再発防止策を講じ、衛生責任者を選任して今後も徹底した安全管理に努める。
4. 総合評価・・・・・・・・自己評価 B
 - ・仕様書に沿い指定管理者として適正な管理運営を遂行する為に、所管課と連携を取り適宜業務の見直し改善をしながら責任を持って指定管理業務を実施した。
 - ・改修工事後の設備の維持管理を適正に実施した。
 - ・改修工事後の集客の為に、各種イベントの実施やSNSでの広告活動を積極的に実施した。
 - ・従業員の人員確保に全力で取り組んだ。
 - ・お客様の声に日常的に耳を傾け、利用者満足度の高い施設の運営を目指した。

【調査結果及び評価】

慢性的な人員不足や収益構造の脆弱性、設備に関する改善要望への対応遅れなど、運営上の課題が依然として解消されていない。一方で、外部施設を活用した運動教室の実施や改修工事後における各種イベントの開催、SNSを活用した情報発信など、利用者確保に向けた取組は一定程度実施されているものの、これらの取組が利用者増加に十分に結び付いているとは言い難い。

また、施設の維持管理については法定点検を含め一定の実施は確認できるものの、機械設備の不具合が見られることから、より一層の管理を求める。

指定管理者の自己評価は、「1. 適正な管理運営の確保」「2. 利用者サービスの維持・向上」「4. 総合評価」を「B（おおむね達成されている）評価」、「3. 維持管理」を「A（十分達成されている）評価」としている。

まず、「1. 適正な管理運営の確保」については、施設の設置目的及び基本方針に沿った運営や所管課との連携は概ね実施されているものの、人員体制の脆弱性が見受けられ、安定的な運営体制が十分に確立されているとは言えないことから、B評価とする。

次に、「2. 利用者サービスの維持・向上」については、各種取組は実施されているものの、利用者数の回復の遅れを踏まえると、サービス向上に向けた取組が十分な成果を挙げているとは認め難く、B評価とする。

「3. 維持管理」については、各種設備の保守点検及び衛生管理は一定程度実施されているものの、植栽伐採作業中の従業員の事故に伴う安全管理の問題や、ボイラーの未修繕、景観を売りに行っている施設であるにもかかわらず草刈りが未実施、利用者の目に触れる場所に洗濯物が干されている点などを踏まえると、維持管理業務そのものは実施されているが、一部課題が残ることから、C（一部達成されている）評価とする。

以上を踏まえ、「4. 総合評価」については、指定管理者が参加表明書において掲げた事業の一部について、実施までのシナリオが確認できず、利用者増加にも結び付いていないこと、さらに運営体制及び維持管理に複数の課題が残っていることから、C評価とする。

○「自己評価」欄は、5段階（A・B・C・D・E）とし、評価項目に係る実績や取組みの状況、その根拠等に基づき、以下の基準により評価することとしています。

なお、例えば、「達成されている」は、「取組まれている、できている」等適宜読み替えてください。

- A：十分達成されている
B：おおむね達成されている
C：一部達成されている
D：余り達成されていない
E：ほとんど達成されていない

9 その他

- ① 設備、什器等の修繕費及び維持管理費は、年間 8,119,030 円でした。

※詳細は別紙④「令和 7 年度 修繕実績」

【調査結果及び評価】

- ① 設備及び什器等の修繕費並びに維持管理費については、年度間で比較すると、収益の減少に応じて支出も大幅に削減されている。

施設設備の維持管理に要する経費については、引き続き適正な支出に努められたい。