

上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者  
平成28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	平成26年4月1日から平成31年3月31日（3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	29,376,000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	120,000人以上	122,883人	前年比 -5,727人
プール利用者数	30,000人以上	44,217人	前年比 +16,828人
顧客満足度（アンケート結果）	80%以上	83%	前年比 ±0%

【点検・調査結果及び評価】

- 目標値の設定は、昨年と同じ数値です。昨年の評価でも伝えましたが、目標値の設定は、根拠を持って設定してください。
- 温泉利用者数が昨年と比較し 5,700 人程減少しています。今後の利用者推移を分析したいため、利用者の属性データを出せる方法を検討願います。
- プール利用者は昨年度と比較すると 16,800 人程増加しています。  
会員数の目標値を 350 人に設定されているとのことですが、今後も継続していただき新規利用者の獲得をお願いします。

② 運営事業実績

[主な事業・イベント]

	事業・イベント名	開催日時	参加者数	内 容
季節の湯	晩柑の湯	4月2・9・23日	1,348人	晩柑の湯実施
	菖蒲の湯	5月5日	584人	菖蒲湯実施
	ハッカ風呂	7月16～18日	1,935人	ハッカ風呂実施
	ヨモギ湯	8月26～28日	1,454人	ヨモギ湯実施
	どくだみ風呂	9月24～26日	987人	どくだみ風呂実施
	しょうが風呂	10月20～22日	980人	しょうが風呂実施
	みかん風呂	11月24～26日	865人	みかん風呂実施
	ゆず湯	12月21日	285人	ゆず湯実施
	晩白柚風呂	1月1～3日	2,346人	晩白柚風呂実施
プール会員募集	入会キャンペーン	4月	33人	入会金半額、温泉券プレゼント
	入会キャンペーン	5月	21人	入会金半額、温泉券プレゼント
	入会キャンペーン	6月	22人	入会金半額、温泉券プレゼント
	入会キャンペーン	7月	5人	入会金半額、温泉券プレゼント
	入会キャンペーン	9月	11人	入会金半額、温泉券プレゼント
	入会キャンペーン	10月	10人	入会金半額、温泉券プレゼント
	入会キャンペーン	11月	8人	入会金半額、温泉券プレゼント
	入会キャンペーン	1月	6人	入会金半額、温泉券プレゼント
	入会キャンペーン	2月	12人	入会金半額、温泉券プレゼント
	入会キャンペーン	3月	8人	入会金半額、温泉券プレゼント
地域支援事業	通所型介護予防事業	5～8月	延べ25人	全12回(3ヶ月)の運動教室
	通所型介護予防事業	9～11月	延べ138人	全12回(3ヶ月)の運動教室
	通所型介護予防事業	12～3月	延べ80人	全12回(3ヶ月)の運動教室
気候療法ウォーキング	湯島コース	5月21日	20人	湯島でのウォーキング
	白嶽コース	6月18日	14人	白嶽でのウォーキング
	天草松島コース	10月15日	12人	松島でのウォーキング
	太郎丸次郎丸嶽コース	11月26日	10人	太郎丸嶽・次郎丸嶽でのウォーキング
	念珠岳コース	2月25日	11人	念珠岳でのウォーキング
	維和島コース	3月18日	10人	維和島でのウォーキング
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 昨年に引き続き多くの催しを行われており、一定の効果が出ています。催しイベントが常態化しないよう新たな取組みも期待します。</li> <li>○ 入会キャンペーンが、8月を除いて年間を通して行われています。キャンペーン価格が常態化し、利用者のイメージが「キャンペーン時の価格が当たり前」にならないように注意をお願いします。</li> <li>○ 気候療法ウォーキングは、施設を飛び出しての活動で斬新なアイデアです。今後は、施設外に出向き新規会員の勧誘イベントが可能か検討をお願いします。</li> </ul>				

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要

## 2 管理業務実施状況

### ① 施設維持管理業務実績

作業項目		実施日	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	1回/年	機器点検(外注)*1
		消火設備の定期点検	1回/年	機器点検(外注)*1
		避難・誘導設備の定期点検	1回/年	機器点検(外注)*1
		非常放送設備の定期点検	1回/年	機器点検(外注)*1
		ガス遮断機器の定期点検	1回/年	機器点検(外注)*1
		排煙装置の定期点検	1回/年	機器点検(外注)*1
	②地下タンク	日常保守管理	毎日	目視による点検
		地下タンク漏洩定期点検	1回/年	定期点検(外注)*1
		付帯設備定期点検	1回/年	定期点検(外注)*1
	③自家用電気工作物	高圧受電需要設備の日常点検	毎日	目視による点検
		高圧受電需要設備の定期点検	1回/2ヶ月	点検測定(外注)
	④エレベーター	日常保守管理(監視業務を含む)	毎日	リモートメンテナンス(外注)*3
		保守点検	1回/月	外注*2
		定期点検	1回/年	外注*2
	⑤自動扉	日常保守点検	毎日	目視による点検
		定期点検	1回/年	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(冷温水装置)	2回/年	目視による点検
		定期点検(冷暖房機器室外機)	2回/年	目視による点検
	⑦浄化槽設備	浄化槽日常保守管理	毎日	目視による点検
		浄化槽定期点検	毎週	浄化槽点検外注*4
		浄化槽消毒用薬液補充	毎週	外注*3
		浄化槽精密検査	1回/年	浄化槽法定検査(外注)*5
	⑧給水ポンプ	日常保守管理	毎日	目視による点検
		定期点検	1回/年	目視による点検
		貯水槽清掃	1回/年	実施
⑨機器警備設備	日常保守管理	毎日	外注*6	
	定期点検	1回/年	外注*6	
施設維持管理		毎日	目視による点検	
その他				

#### 【点検・調査結果及び評価】

- 法で義務化された定期点検は、実施されていました。点検を委託している事業者とは密に連携を取り消耗品の取替えやメンテナンスについての情報を常に主管課へ情報提供するようにお願いします。
- 各設備の日常点検について、昨年の評価でも伝えましたが、点検記録簿を作成するようにお願いします。点検記録簿により職員同士が情報共有でき、設備の異常時にも対応できると思います。設備等の点検記録簿のフォーマットを作成し、7月31日までに主管課へ提出してください。
- 各設備の定期点検の結果報告があった場合は、随時、主管課へ報告してください。

### 3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	341 日	343 日	-2 日
温泉（フリーパス含む）	利用可能日数	341 日	343 日	-2 日
	利用日数	341 日	343 日	-2 日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	122,883 人	128,610 人	-5,727 人
タラソ（フリーパス含む）	利用可能日数	335 日	269 日	66 日
	利用日数	335 日	269 日	66 日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	44,217 人	27,389 人	16,828 人
レストラン	利用可能日数	341 日	343 日	-2 日
	利用日数	341 日	343 日	-2 日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	46,961 人	48,967 人	-2,006 人
【点検・調査結果及び評価】				
○ 臨時休館した日だけでなく、休館日に開館した日も備考として記載してください。				

※施設入場料や使用料等を徴収しない等のため入場（利用）者数が把握できない場合は、「入場者数」欄を削除する等、施設の利用形態に応じて適宜様式は変更すること。

### 4 管理経費の収支状況

① 収入				
項目	内 訳		金額（円）	
利用料金収入	温泉	温泉利用、家族風呂利用料等	49,622,960	
	タラソ	プール利用料、会費収入等	25,460,160	
指定管理料			29,376,000	
自主事業収入	レストラン		55,486,748	
	商品販売		10,178,285	
	その他	自動販売機手数料等	2,062,749	
合 計			172,186,902	
			収入未済額	0
			うち利用料金収入分	0
② 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		57,770,584	
事務費	広告宣伝費、消耗品費、租税公課、車輛費、研修費等		23,907,733	
管理費	水道光熱費、修繕費、管理諸費、施設維持費、仕入等		86,718,184	
合 計			168,396,501	
【点検・調査結果及び評価】				
○ 単年度収支が2期連続で利益が出る収支状況となり、経営努力されていると感じられます。				
○ 雇用面においては、地域の人材を採用されていることで地元の雇用確保という観点から今後も続けていただきたいと思っております。				

- 施設が開業して13年が経過しようとする中、いろいろな設備に不具合が生じ、修繕費等施設の維持に係る経費の支出割合が増えてくると思いますが、随時、主管課へ情報を提供していただき最善の対策が取れるようお願いいたします。

## 5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	平成28年4月1日～平成29年3月31日						
	調査方法	利用者アンケート						
	調査対象者数	37名						
調査結果	調査分野	回答内容						
	調査分野	A評価 (高評価)		B評価 (標準評価)		C評価 (低評価)		
		人数	%	人数	%	人数	%	
	施設管理状況	温泉	19	59%	12	38%	1	3%
		プール	11	69%	5	31%	0	0%
	サービス全般	温泉	29	91%	3	9%	0	0%
		プール	12	67%	6	33%	0	0%
		レストラン	14	70%	5	25%	1	5%
	職員対応状況	対応・身だしなみ等	23	79%	6	21%	0	0%
施設満足度	再度利用したいか	23	85%	3	11%	1	4%	
利用者からの意見等	<p>&lt;温泉&gt;</p> <p>○ サウナが2種類あったのでとても楽しめてよかった。</p> <p>○ 数年前から必ず月2～3回利用しています。とても気持ちよく他の温泉に比べ最良と思います。</p> <p>△ (浴室内に) タオルを置くスペース的なものがあるといいと思います。</p> <p>△ 温泉に子供が遊べる場所があるとよい</p> <p>△ 浮き湯の水圧が弱くなってよくなるように感じる。</p> <p>△ 女性の浴場に洗顔せっけん等があればよい。</p> <p>△ 露天へ降りる階段等、手すり付近にも滑り止めマットを引いてほしい</p> <p>△ 更衣室内ロッカーを金を入れずに使っている人がいる</p> <p>△ 水風呂のオーバーフローしていないので不潔に感じる (実際は、オーバーフローしています)</p> <p>△ サウナから水風呂に入るとき掛水をしないで入るマナーの悪い人がいるので注意してほしい。</p> <p>× お湯の温度をスタッフの方が時々みてくださるといいんですが、めっちゃ熱い時もあり、ぬるい時もあり。(お客様の)遠慮だと思います。</p> <p>&lt;清掃・環境美化&gt;</p> <p>× 露天風呂のところに雑草が生えていたので取ってほしい。もっと景色が見たい。</p> <p>× お風呂は、とても気持ちよかったが、露天からの見晴らしが残念でした。外の草、枝を切ってほしい。</p> <p>× 露天の木を切ってください。</p> <p>&lt;スタッフ&gt;</p> <p>○ レストランのスタッフが丁寧でした。</p> <p>○ スタッフの笑顔で心がほぐれます。</p> <p>&lt;レストラン&gt;</p> <p>△ 夏休み中につき、レストランの利用時間を最大2時間に制限する等の提案をお願いします。</p> <p>皆様の平等利用のためです。お客様を大切にしている心がけが大切だと思います。</p>							

	<館内> × 館内のたばこの臭いがすごく気になった。 × 玄関ドアが開く際、風が入り寒いのと、たばこの臭いが気になります。
<b>【調査結果及び評価】</b> ○ アンケート回収BOXの設置に加え、ホームページやSNS等を活用され、利用者の声を聴かれているようですが、利用者からの意見が少ないと感じます。例えば、レストランの各テーブルや2F受付ロビーにあるテーブル、休憩室等で気軽に回答できるようにすると利用者の声をもっと増えると思います。検討をお願いします。 ○ 書面による苦情の他、口頭による意見や苦情があった場合は、今後も仕様書第8（1）に基づき、利用者に対して誠意をもって対応するとともに、速やかに主管課へ報告してください。	

## 6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
露天からもっと海が見たい。雑草、低木が気になります。	高木含め大規模伐採
<b>【調査結果及び評価】</b> ○ 特に初夏から秋にかけて草木が生い茂る季節となりますので、休館日を利用しての草刈りや高木の伐採を定期的をお願いします。	

## 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
特になし	
<b>【調査結果及び評価】</b> なし	

## 8 その他

<p>○ 現在、上天草市交流センタースパ・タラソ天草将来構想検討委員会を設置し、施設の将来構想を検討しているところです。当委員会での協議を進める中で、施設運営に伴うデータ等を収集していますので、引き続き調査に対するの協力をお願いします。</p> <p>○ 施設内を確認した際、利用者が立ち入り出来ないところや家族風呂・大浴場入口近くの倉庫に、物品が乱雑に置かれていました。常に整理整頓をお願いします。また、不用となった物品は適正に処分する必要がありますので、別途、協議します。</p> <p>特に、機械室は事故が起こる危険性も高いことから整理整頓を徹底してください。</p> <p>○ 温泉施設内で、利用者の肌が直接触れる場所の補修が必要と思われる所がいくつか見られました。利用者がケガをしないよう早急に補修をお願いします。また、プール施設内の倉庫扉を含む数か所の器具が補修されておらず不具合を生じています。定期的に点検を行い、補修が必要なところは放置せず補修をお願いします。</p> <p>○ プール衛生管理者が不在のようです。直ちに資格取得者を設置し、設置した時は主管課へ報告をお願いします。</p> <p>○ 平成30年度末までの指定管理期間で折り返しを過ぎたところですが、安定した利用状況と収支になっていますので、変わらず利用者へのサービスを落とすことなく施設の運営をお願いします。</p>
---

