

上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者  
令和2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31年4月1日から令和6年3月31日（2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	26,074,000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	125,000人以上	73,129人	前年比 -47,010人
プール利用者数	48,500人以上	30,247人	前年比 -18,755人
顧客満足度（アンケート結果）	80%以上	95%	前年比 +43%

【点検・調査結果及び評価】

新型コロナウイルスの影響により、目標値と比較して大きく減少しています。  
 コロナ禍においても会員の継続等に向けた取組を引き続き実施してください。  
 また、顧客満足度について、利用者アンケートの集計対象者が少ないことから、業務仕様書に基づき、評価指標を確認のうえ顧客満足度の把握に努めてください。

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/年	目視による点検(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/2ヶ月	目視による点検
		高圧受電需要設備の無停電点検	1回/年	無停電点検(外注)
		高圧受電需要設備の全停電点検	1回/3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（冷温水装置）	2回/年	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）
<p><b>【点検・調査結果及び評価】</b></p> <p>点検を実施していない項目については、速やかに実施するとともに、保守点検等については、業務仕様書を確認し実施してください。</p> <p>また、外注による各設備の定期点検報告を受けた場合は、速やかに所管課へ報告書の写しを提出してください。</p>				

## 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	よもぎ風呂	7月 1日（水）	176名	よもぎの葉を入れた風呂
	オリーブ湯	8月 9日（日）	241名	オリーブの葉を入れた風呂
	柿の葉風呂	9月 2日（水）	129名	柿の葉を入れた風呂
	みかん風呂	11月 4日（水）	206名	みかんの果実を入れた風呂
	ゆず湯	12月 21日（月）	279名	ゆずの果実を入れた風呂
	だいだい湯	1月 2日（土）	539名	だいだいの果実を入れた風呂
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	26名	会員紹介 CA・一般入会 CA
	復会キャンペーン	4月～3月	41名	復会 CA ※9月は特別復会 CP
	モニター会員募集	10月16日～12月16日	6名	期間中は正会員と同様の利用。効果測定（体力・身体）実施
	プールの日	毎月第2.4水曜日	229名	大人 500円 小人 300円
	風呂の日	毎月第3水曜日	1508名	大人 300円 小人 200円
	キッズデー	毎週土曜日	1404名	プール 300円 温泉 200円
季節の御膳	月見膳	9月	63食	季節の特徴を料理に表現したお膳料理
	紅葉膳	10月	150食	メイン料理、揚げ物、お造り、茶わん蒸し
	神楽月膳	11月	74食	小鉢等が乗って1,000円（税込）の季節御膳は毎月ご利用されるお客様も多い
	タラソ会員限定冷や汁膳	9月	14食	
販売	コロナ撃退応援メニュー	7月・8月	515食	特上鰻御膳/うな井/焼肉膳/持ち帰りうな井
	クリスマスチキン販売	12月 23日・24日・25日	308本	今期も大好評で完売
	抽選券付き温泉券販売	1月2日	250枚	豪華賞品が当たる抽選番号付きの温泉招待券を定価販売

**【点検・調査結果及び評価】**

会員入会キャンペーン等を通じて、利用者の獲得に努めていることから、前年度からの見直しを図りつつ、魅力ある事業を展開してください。

また、イベントを実施される際は、メディアを活用し宣伝を行うことも有効であるため、より効果的な手法を検討してください。

**3 利用状況**

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	285日	346日	-61日
温泉（フリーパス含む）	利用可能日数	285日	346日	-61日
	利用日数	285日	346日	-61日
	利用率	100%	99.7%	+0.7%
	入場者数	73,129人	120,139人	-47,010人
タラソ（フリーパス含む）	利用可能日数	285日	346日	-66日
	利用日数	280日	342日	-66日
	利用率	98.2%	98.8%	-0.6%
	入場者数	30,247人	49,002人	-18,755人
レストラン	利用可能日数	285日	346日	-61日
	利用日数	285日	346日	-61日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	20,806人	42,125人	-21,319人

**【点検・調査結果及び評価】**

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、休業期間等を設け対応していますが、設備の故障等に伴う利用の制限や、休業につながる災害等が発生した場合は、速やかに所管課へ報告してください。

※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	温泉利用料、家族風呂利用料等	30,479,474円
	タラソ	プール利用料、会費収入等	11,984,672円
指定管理料			28,116,000円
自主事業収入	レストラン		23,525,538円
	商品販売		4,411,360円
	その他	イベント収入、自動販売機手数料等	11,574,248円
合 計			108,049,292円
		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		41,614,709円
事務費	広告宣伝費、消耗品費、租税公課、車輛費、研修費等		9,813,678円
管理費	水道光熱費、修繕費、管理諸費、施設維持費、仕入等		64,541,276円
合 計			115,969,663円

【点検・調査結果及び評価】

新型コロナウイルス等の影響により、収入金額が支出金額を下回りました。

コロナ禍においても会員の継続等に向けた取組を引き続き実施するとともに、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。

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	令和2年4月1日～令和3年3月31日						
	調査方法	利用者アンケート						
	調査対象者数	52名						
調査結果	調査分野	回答内容						
		良い		普通		悪い		
			人数	%	人数	%	人数	%
	設備管理状況	温泉	10	27%	17	47%	9	25%
		プール	19	61%	11	35%	1	3%
	サービス全般	温泉	26	65%	14	35%	0	0%
		プール	26	72%	10	28%	0	0%
		レストラン	21	62%	12	35%	1	3%
職員対応状況	対応・身だしなみ等	37	77%	10	21%	1	2%	
施設満足度	再度利用したいか	42	95%	2	5%	0	0%	
利用者からの意見等	<p><b>&lt;温泉&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 上天草が一番コストパフォーマンスが高い。</li> <li>○ プール会員ですが今日はお風呂に入りました。やはり気持ちよく入れました。ありがとう。</li> <li>○ 露天からの眺めが大好きです。これからも、外観を大事にしてください。</li> <li>△ 脱衣室のトイレの中に、石鹸や消毒液を置いて欲しい。トイレ後に洗面台で手を洗うのは不潔。</li> <li>× サウナのマットを定期的（2時間おき位）に換えて欲しい。※1</li> <li>× 設備の故障部分を修理して頂きたい。※2</li> <li>× 脱衣室が暑くて、具合が悪くなりそう。（2名）※3</li> <li>× 朝一で行くと、シャワー中々お湯にならず困りました。※4</li> <li>× 水飲みコップが濁っていてなくて気になります。※5</li> <li>× 使用済みの脱衣籠を未使用の方へ置く利用者がいる。※6</li> <li>× 南側浴槽のジャグジーの早急な修理を望む。※7</li> <li>× 露天のテントの貼り替えも要。※8</li> <li>× 水風呂に入る直前に頭から水をかぶって滴らせながら入る人がいる。※9</li> </ul> <p><b>&lt;プール&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 私が生きている間は、営業を続けてください。</li> <li>○ プールが無くなると毎日のルーティーンが出来なくなるので困ります。</li> <li>△ 良い施設なので、市役所にも会員を増やす方法を考えて欲しい。※10</li> <li>○ スタッフにはコロナ対策に十分に配慮して頂き、安心して運動ができていることに感謝です。</li> <li>△ ビジターさんの利用の際に、化粧やピアスの方を見掛けます。※11</li> <li>○ 毎日は来れませんが、来る日を楽しみにしています。コロナの大変な時ですが、頑張ってください。</li> <li>○ 存続を祈っています。施設に協力しようといつも思っています。（複数）</li> <li>△ 出来れば、プールの海水をもっと入れ換えて欲しい。※12</li> <li>○ コロナが早く落ち着いて、以前の様に賑やかになって欲しい。スパ・タラソは生活の一部となっています。</li> </ul> <p><b>&lt;レストラン&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 上天草が一番コストパフォーマンスが高い。</li> <li>○ 眺望が素敵でした。</li> <li>△ 度々利用していると、メニューに変化があれば楽しみが増えるように感じます。※13</li> </ul> <p><b>&lt;その他&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ スパ・タラソは多忙な中の一時のやすらぎです。ありがとうございます。</li> <li>○ 他県から来ましたが、近所の人にも知らせます。ありがとうございます。</li> <li>△ コロナ渦で大変ですが、週休2日にならないようにお願いします。</li> </ul>							
【調査結果及び評価】								
利用者アンケートの集計対象者が少ないことから、業務仕様書に基づき、評価指標を確認のう								

え顧客満足度の把握に努めてください。

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、利用者に対して誠意をもって対応するとともに、速やかに所管課へ報告してください。

○：感想等 △：意見・要望 ×：苦情

## 6 意見・苦情等の対応

	利用者からの意見・苦情等	改善状況
※1	サウナマット（茶色）を定期的に換えて欲しい	毎時間スタッフが巡回し、状況に応じて交換していますが、交換頻度については検討致します。
※2	設備の故障を修理して頂きたい	水栓金具等の小破修繕は定期的に不具合箇所を調査し速やかに交換しました。 ポンプ類等の費用の掛かる設備は、オーバーホールや修理で延命させている機器もありますが、今後も計画的に交換修理を実施しています。
※3	脱衣室が暑い	エアコン機器の部品が入手しにくい状況でしたが、基板交換を実施し、復旧致しました。
※4	朝一で行くとシャワーが中々お湯にならず困った	一時的な設備の不具合が生じ、給湯ポンプが作動しなかったことが原因。オープン前に確認し、事前に対処できるよう管理しています。
※5	水飲みコップが乾いていなくて気になる	洗剤で洗浄した後、清潔な布巾で拭くように改善しました。
※6	使用済みの脱衣籠を未使用の場所へ置く利用者がある	大きく表示をしていますが、全員の利用者に徹底することは難しい為、お客様ご自身でも消毒して頂けるよう、消毒液の設置を検討しています。
※7	南側浴槽ジャグジーの早急な修理を望む	令和2年度に市役所予算にて気泡浴フロアポンプを更新して頂きました。
※8	露天テントの貼り替えも要	両露天風呂の遮光用シートを新しく貼り替えました。
※9	水風呂に入る直前に頭から水をかぶって滴らせながら入る人がいる	特定のお客様でしたので、該当するお客様にスタッフから直接お話をし改善して頂きました。
※10	良い施設なので、市役所にも会員を増やす方法を考えて欲しい。	所管課と連携しご協力頂けるよう協議していく旨お伝えしました。
※11	ビジターさんの利用の際に、化粧やピアスの方を見掛けます	ビジター利用者には、1F受付及びプール入口にて注意事項をお伝えしていますが、特に現場（プール）で見逃すことの無いよう、再度スタッフへ周知徹底致しました。
※12	出来れば、プールの海水をもっと入れ換えて欲しい	毎日30トン以上の新しい海水を補給しており、年に2回以上の海水の全入換えを実施しています。以前から比べると、濁度や色は改善されております。今後もろ材の定期的なメンテナンスや状況に応じた海水の一部入換え等により、利用者により快適にご利用頂ける水質管理に努めます。
※13	度々利用していると、メニューに変化があれば楽しみが増えるように感じる	「本日のおすすめ」や「期間限定のメニュー」など、年間を通して新規メニューを導入しております。今後も地産

		地消のメニューを中心に、天草の特色を活かしたメニューの考案を強化して参ります。
--	--	---

**【調査結果及び評価】**

利用者の意見、苦情等には真摯に耳を傾け、改善策を検討しサービスの向上に努めてください。

**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
温泉利用者増につながるような取組を計画実施してください。	レストランと温泉利用を促進するための新たな取組を実施しましたが、コロナ渦における集客は非常に厳しい現状です。
外注による各設備の定期点検報告を受けた場合は、速やかに主管課へ報告書の写しを提出してください。	外注による各種点検は、仕様書に定められた内容で全て実施致しました。しかし、報告書写しの提出が未提出ですので、至急提出させていただきます。
利用者獲得とリピーターの確保を目指す上でも、魅力あるイベントを計画し、実施してください。	新型コロナウイルスの感染防止の為に密を避ける管理を余儀なくされており、計画していたイベントや事業は中止せざるを得ない状況でありました。
営業時間の短縮、休業につながる災害、機器故障等が起きたら、速やかに主管課へ報告をお願いします。	適宜、書面及びお電話にて報告致しました。
利用者の意見を多く把握できるような取組方法の工夫をお願いします。	アンケート記入の強化期間を設け、受付カウンター及びレストランにてお客様に記入のご協力をお願いしました。
職員対応について、接客研修を定期的実施してください。	接客接遇については、常にお客様からの目線に立ち、日常的に各スタッフへ指導しております。令和3年度は、専門講師を招いた研修を計画しております。

**【調査結果及び評価】**

設備の定期点検等の報告書は、業務仕様書に基づき、実施後速やかに提出してください。  
また、利用者アンケートの集計対象者が少ないことから、業務仕様書に基づき、評価指標を確認のうえ顧客満足度の把握に努めてください。

**8 その他**

<p>施設の管理運営について、再度業務仕様書を確認し、点検等を実施してください。</p> <p>また、引き続き新型コロナウイルスの感染対策の徹底に努めるとともに、利用料金のキャッシュレス化を図るなど、新しい生活様式の実践と利用者へのサービス及び利便性向上に努めてください。</p>
--