

上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者
平成29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（5年）		
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	126,000人以上	130,980人	前年比 +8,097人
プール利用者数	42,000人以上	46,862人	前年比 +5,022人
顧客満足度（アンケート結果）	80%以上	68%	前年比 -5%

【点検・調査結果及び評価】

- 目標値の設定については、「事業計画書で収支目標、売上目標を設定し目標値とする」と説明してありますが、平成29年2月28日付けで提出があった平成29年度上天草市交流センタースパ・タラソ天草事業計画書にあった数値と差異があります。
 ついては、施設利用者の分析等を行った上で、根拠を持った施設利用者の目標値設定をお願いします。
- 温泉及びプールの利用実績は、昨年と比較すると伸びていますので、今後も工夫を凝らした営業を実施し、利用者増に繋げてください。

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	パール柑風呂	4月5～7日	834人	パール柑風呂実施
	菖蒲の湯	5月5日	862人	菖蒲湯実施
	どくだみ風呂	6月8～10日	1,414人	どくだみ風呂実施
	よもぎ風呂	8月24～26日	1,514人	よもぎ風呂実施
	りんご風呂	9月6日	237人	りんご風呂実施
	生姜風呂	9月26～27日	521人	生姜風呂実施
	みかん風呂	10月29～30日	747人	みかん風呂実施
	ゆず湯	12月22日	352人	ゆず湯実施
	晩白柚風呂	1月1～3日	2,432人	晩白柚風呂実施
	パール柑風呂	3月7日	253人	パール柑風呂実施
バスツアー受入	グッドツーリスト	4月	56人	バスツアー温泉利用
	グッドツーリスト	5月	610人	バスツアー温泉利用
	グッドツーリスト	6月	2,867人	バスツアー温泉利用
	グッドツーリスト	8月	245人	バスツアー温泉利用
	グッドツーリスト	9月	693人	バスツアー温泉利用
	グッドツーリスト	10月	24人	バスツアー温泉利用
	グッドツーリスト	11月	1,798人	バスツアー温泉利用
	グッドツーリスト	12月	693人	バスツアー温泉利用
	グッドツーリスト	2月	17人	バスツアー温泉利用
	グッドツーリスト	3月	252人	バスツアー温泉利用
プール会員募集	入会キャンペーン	4月	13人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	入会キャンペーン	5月	10人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	入会キャンペーン	6月	13人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	入会キャンペーン	7月	22人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	入会キャンペーン	8月	23人	紹介 CA ^{※1}
	入会キャンペーン	9月	20人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	入会キャンペーン	10月	14人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	入会キャンペーン	11月	7人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	入会キャンペーン	12月	9人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	入会キャンペーン	1月	12人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	入会キャンペーン	2月	10人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	入会キャンペーン	3月	7人	紹介 CA ^{※1} ・入会 CA ^{※2} ・復会 CA ^{※3}
	気候療法（白嶽コース）	4月20日	15人	白嶽でのウォーキング
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>○ バスツアー利用によって利用者数が伸びていると思われます。</p> <p>ツアーによって一時的に利用者が増えることに繋がりますが、安定した利用者の確保を目指す上でもツアーに参加された方がリピーターとなるような施策を講じてください。</p> <p>また、閑散期の集客手段として新たなバスツアーの取り込みもお願いします。</p>				

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要

※1 プール会員様からの紹介で入会金無料のキャンペーン

※2 入会金半額キャンペーン

※3 脱退者の復会時、入会金千円のキャンペーン

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	実施	
	付帯設備定期点検	1回/年	実施	
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 (貯水槽を含む)	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				
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 各設備の日常点検について、点検記録簿が整備されていません。日々の業務マニュアルと連携した点検記録簿を作成し、職員同士が情報できる様に事務所内での管理をお願いします。 ○ 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をお願いします。また、設備に異常があった場合も速やかに報告をお願いします。 				

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
		開館日数	343日	341日
温泉（フリーパス含む）	利用可能日数	343日	341日	+2日
	利用日数	343日	341日	+2日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	130,980人	122,883人	+8,097人
タラソ（フリーパス含む）	利用可能日数	343日	335日	+8日
	利用日数	339日	335日	+4日
	利用率	98.8%	100%	-1.2%
	入場者数	46,862人	41,840人	+5,022人
レストラン	利用可能日数	343日	341日	+2日
	利用日数	343日	341日	+2日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	48,267人	46,961人	1,306人
【点検・調査結果及び評価】				
○ 昨年度は、突発的な災害や機器故障等で営業短縮等が発生しましたが、営業時間の短縮や休業に繋がる災害や機器故障等が起きましたら、速やかに主管課へ報告をお願いします。				

※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	48,318,140
	タラソ	プール利用料、会費収入等	24,774,260
指定管理料			29,376,000
自主事業収入	レストラン		54,682,894
	商品販売		12,417,059
	その他	自動販売機手数料等	3,107,091
合 計			172,675,444
		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		60,017,502
事務費	広告宣伝費、消耗品費、租税公課、車輛費、研修費等		18,698,722
管理費	水道光熱費、修繕費、管理諸費、施設維持費、仕入等		93,168,237
合 計			171,884,461

【点検・調査結果及び評価】

- 外壁等改修工事で、温泉利用の弊害に繋がった際、市から営業補償費を支払っていますが、歳入項目で確認できません。確認できる資料を提出してください。
- 年間利用状況において、利用状況の分析が詳細に行えるよう設定項目の検討をお願いします。また、四半期報告と整合性が取れるように報告内容の統一をお願いします。

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日						
	調査方法	利用者アンケート						
	調査対象者数	30 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	14	56%	7	28%	4	16%
		プール	5	63%	1	13%	2	25%
	サービス全般	温泉	18	75%	3	13%	3	13%
		プール	6	75%	1	13%	1	13%
		レストラン	13	81%	1	6%	2	13%
職員対応状況	対応・身だしなみ等	16	67%	7	29%	1	4%	
施設満足度	再度利用したいか	16	73%	4	18%	2	9%	
利用者からの 意見等	<p><温泉></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ よく来館しますが、はじめて家族風呂に入りました。ゆっくりできてよかったです。 ○ お風呂の眺めがよくて、また来たいと思いました。 ○ いつも楽しみにしています。天草に来たときは温泉に入って食事をして帰ります。今後も頑張ってください。 × 浴室内のタイルがツルツル滑って転んだ。危険。 × 温泉更衣室内の洗面台に手洗用石鹸液がない。ティッシュもなくアメニティが揃っていない。 × 久しぶりに温泉に入ったが、水の量が少なく温泉というより普通の風呂って感じ。 × 入れ歯を洗う、タオルを浴槽で洗う人が多い。ひどい。 × 温泉内で、痰・唾を吐き不衛生。サウナ内での髭剃り、公共のマナーの向上を。 × 女湯の露天風呂にスマホを持ち込み、通話や写真を撮っている若い子がいて不快だった。 × さざなみの湯に比べ、マナーの悪い人が多い。 <p><レストラン></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 静かで明るい室内。清潔感あり、また伺いたいです。 ○ 景色と魚がとても新しくてよい。 ○ 楽しくおいしかった。 △ ソフトクリームの味の種類を増やしてください。 × レストランの食事、以前と比べたら非常に質・味が落ちた。 <p><プール></p> <ul style="list-style-type: none"> × プールのドレッサールームが汚い。2F の冷房が効いていない。 × プール更衣室の脱水機の音が気になる。 <p><設備故障等></p> <ul style="list-style-type: none"> △ 露天風呂を楽しみに来ています。早く修理して一日でも早く利用できるようにしてください。 × 設備・機会が壊れすぎ。市街の人で 500 円高すぎ。 × もう少しで火傷するところだった。(温泉) × 設備の修繕が終わってから営業してほしい。多少割引してもらってもイヤです。遠隔の客のことも考えてください。(プール) <p><清掃・美化></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 景色もよく大好きなところですよ。 × 風呂の前の草木をもう少し切り眺めを良くしてください。 <p><スタッフ></p> <ul style="list-style-type: none"> × 職員が浴室を行き来するとき、スリッパをはき替えてほしい。更衣室が濡れて不快。 							

	<p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ お風呂が塩水でした。気持ちよかったです。おみやげも買いました。ボウリングをして全部倒して利用権をもらった。 △ 子どもが浸かるだけでなく、キッズルームなどもとりいれてほしい。子どもが楽しめるようにしてください。 △ ショップの品揃えが、塩飴、塩大福、塩羊羹、塩クッキー、塩そば、塩のオンパレード。血圧を測って高血圧。塩温泉に入浴して高血圧になりました。 × 老いた母を一時間かけて久しぶりに連れてきたら、無料休憩室が貸切で非常に残念。貸切情報を SNS で配信してください。
--	---

<p>【調査結果及び評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ アンケート回答者の数が少なく感じます。レストランの各テーブルや2F受付ロビーのテーブル、休憩室で誰もが気軽に回答できるような工夫をお願いします。回答者に対して、サービス券の送付なども一つの手法だと思います。 ○ 今後も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、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
風呂の前の草木をもう少し切り眺めを良くしてほしい	定期的に剪定

<p>【調査結果及び評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 露天風呂等を確認したところ、雑草が伸びていました。休館日や営業時間前を利用して定期的に除草をしてください。
--

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
利用者数の目標値設定の根拠	事業計画書で収支目標、売り上げ目標を設定し目標値とする。
温泉利用者の属性データの蓄積	券売機の買替時に市内・市外を商品登録してデータを獲得する（平成30年度実施予定）
イベントの状態化防止の取組	定番イベントのほか、新規イベントを実施 健康チェックの日：体力測定を実施（6～9月実施） サンタを倒せ：サンタのピンを使ったボウリングゲーム（クリスマスイベント）
施設の補修	温泉：手摺の補強、日よけ鉄柱の補強実施
プール衛生管理者の配置	平成29年11月より配置

<p>【調査結果及び評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 特になし

8 その他

- 温泉施設内で、利用者の肌が直接触れる場所に補修が必要と思われる所が数ヶ所見られました。利用者が怪我をしないよう早急に補修をお願いします。
- 施設の管理運営については、上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者仕様書及び施設・設備点検業務仕様書に基づき、施設の管理運営について指定管理契約を行っているところです。今年度が契約期間の最終年度となりますが、再度、仕様書を確認していただき、管理運営を行う上で必須項目は必ず実施していただきますようお願いします。
 - * 「～すること」と記載された項目は、計画をたてた上で実施すること。
- 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ください。
- 一部の社員に対して過度な業務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育成に努めていただきますようお願いします。
- 年度末までの指定管理期間となりますが、利用者に対してサービスを落とすことなく施設運営をお願いします。