

上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者

平成30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 | 28,116,000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 | 125,277人 | 前年比 -5,703人 |
| プール利用者数 | 48,500人以上 | 45,046人 | 前年比 -1,816人 |
| 顧客満足度（アンケート結果） | 80%以上 | 73.6% | 前年比 +5.6% |

【点検・調査結果及び評価】

- 利用者数の目標値は超えているものの、温泉及びプールの利用者数が前年度と比べ減少しています。工夫を凝らした営業を実施し、利用者増につなげてください。

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) |
| | | ガス遮断機器の定期点検 | 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) |
| | ②地下タンク | 日常保守管理 | 毎日 | 目視による点検 |
| | 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 | 毎日 | 目視による点検 |
| | | 定期点検 | 年1回 | 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 |
| | | 浄化槽消毒用薬液補充 | 毎週 | 外注 |
| | | 浄化槽精密検査 | 1回/年 | 浄化槽法定検査(外注) |
| | ⑧給水ポンプ | 日常保守管理 | 毎日 | 目視による点検 |
| | | 定期点検 | 年1回 | 目視による点検 |
| | | 貯水槽清掃 | 年1回 | 未実施 |
| | ⑨機械警備設備 | 日常保守管理 | 毎日 | 外注 |
| | | 定期点検 | 1回/年 | 外注 |
| 施設維持管理 | | 毎日 | 目視による点検(点検表記載) | |
| その他 | | | | |
| <p>【点検・調査結果及び評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 点検を実施していない項目については速やかに実施してください。 ○ 保守点検等については、再度仕様書を確認し実施してください。 ○ 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。 | | | | |

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 | 菖蒲の湯 | 5月5日 | 784名 | 温泉にて菖蒲の湯実施 | |
| | 梅風呂 | 6月6日 | 225名 | 温泉にて梅風呂実施 | |
| | 甘夏風呂 | 7月4日 | 216名 | 温泉にて甘夏風呂実施 | |
| | グレープフルーツ風呂 | 8月29日 | 296名 | 温泉にてグレープフルーツ風呂実施 | |
| | りんご風呂 | 9月5日 | 228名 | 温泉にてりんご風呂実施 | |
| | アロエ風呂 | 11月5日 | 232名 | 温泉にてアロエ風呂実施 | |
| | 晚白柚風呂 | 1月1～3日 | 2,259名 | 温泉にて晚白柚風呂実施 | |
| プール 会員 募集 | 入会キャンペーン | 4月～8月 | 55名 | 紹介キャンペーン・一般キャンペーン | |
| | 入会キャンペーン | 9月～12月 | 98名 | 紹介キャンペーン・一般キャンペーン・復会 キャンペーン | |
| | 入会キャンペーン | 1月～3月 | 26名 | 紹介キャンペーン・一般キャンペーン | |
| プールの日 プールの日 | 4月11日・25日 | 12名 | プール利用料金を半額 | | |
| | 5月9日・23日 | 15名 | | | |
| | 6月13日・27日 | 15名 | | | |
| | 7月11日・25日 | 23名 | | | |
| | 8月8日・22日 | 94名 | | | |
| | 9月16日・26日 | 39名 | | | |
| | 10月10日・24日 | 31名 | | | |
| | 11月14日・28日 | 19名 | | | |
| | 12月12日・26日 | 18名 | | | |
| | 1月9日・23日 | 21名 | | | |
| | 2月13日・27日 | 8名 | | | |
| 3月27日 | 12名 | | | | |
| 季節の御膳 | 花見膳 | 4月 | 129食 | 季節の特徴を料理に表現したシーズン毎に企画した御膳料理。(単価:1,000円) メイン料理に小鉢や茶碗蒸しが付いたサービスメニューで、楽しみにしているお客様も多い。 | |
| | 紅葉膳 | 9月 | 205食 | | |
| | 月見膳 | 10月 | 101食 | | |
| | 晩秋膳 | 11月 | 86食 | | |
| | 雛御膳 | 2月、3月 | 428食 | | |
| | 花見膳 | 3月 | 130食 | | |
| 新規顧客集客事業 | カラオケ予選会 | 6月5日・19日 | 18名 | セナ-室カラオケ機器を使用し精密採点により各日の上位3位までが、12月の「グランドチャンピオン」大会に出場する。 (参加費) 食事付カラオケ・・・1,500円 ドリンク付カラオケ・・・650円 | |
| | | 7月3日 | 10名 | | |
| | | 9月4日・18日 | 24名 | | |
| | | 10月2日・16日 | 15名 | | |
| | | 11月6日 | 10名 | | |
| | グランドチャンピオン大会 | 12月4日 | 28名 | | 予選会で選考された29名が参加し、優勝者を決定 |
| | カラオケデー | 2月5日9日 | 40名 | | カラオケ会員(年間1,000円)は、カラオケ開催時間中はカラオケを歌い放題 |
| 3月5日・19日 | | 35名 | | | |

【点検・調査結果及び評価】

- 前年に実施されたバスツアーによる利用がなくなったことから利用者が減少しています。新たに利用者獲得とリピーターの確保を目指す上でも、ツアーの取込又は魅力あるイベントを計画し、実施してください。

3 利用状況

| 施設名 | 年計 | 年計 | 前年度計 | 前年度比 |
|--------------|--------|-----------|-----------|----------|
| | 開館日数 | 343 日 | 343 日 | ±0 日 |
| 温泉（フリーパス含む） | 利用可能日数 | 343 日 | 343 日 | ±0 日 |
| | 利用日数 | 343 日 | 343 日 | ±0 日 |
| | 利用率 | 100% | 100% | ±0% |
| | 入場者数 | 125,277 人 | 130,980 人 | -5,703 人 |
| タラソ（フリーパス含む） | 利用可能日数 | 343 日 | 343 日 | ±0 日 |
| | 利用日数 | 340 日 | 339 日 | +1 日 |
| | 利用率 | 100% | 100% | ±0% |
| | 入場者数 | 43,655 人 | 46,862 人 | -1,816 人 |
| レストラン | 利用可能日数 | 343 日 | 343 日 | ±0 日 |
| | 利用日数 | 343 日 | 343 日 | ±0 日 |
| | 利用率 | 100% | 100% | ±0% |
| | 入場者数 | 45,001 人 | 48,267 人 | -3,266 人 |

【点検・調査結果及び評価】

○ 昨年度は突発的な機器故障が発生し、営業時間の短縮等がありましたが、営業時間の短縮、休業につながる災害、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 | 48,851,500 円 |
| | タラソ | プール利用料、会費収入等 | 22,494,520 円 |
| 指定管理料 | | | 28,116,000 円 |
| 自主事業収入 | レストラン | | 55,264,961 円 |
| | 商品販売 | | 9,834,699 円 |
| | その他 | イベント収入、自動販売機手数料等 | 2,393,585 円 |
| 合 計 | | | 166,955,265 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 | | 54,300,449 円 |
| 事務費 | 広告宣伝費、消耗品費、租税公課、車両費、研修費等 | | 18,040,099 円 |
| 管理費 | 水道光熱費、修繕費、管理諸費、施設維持費、仕入等 | | 93,812,011 円 |
| 合 計 | | | 166,152,559 円 |

【点検・調査結果及び評価】

- 月毎の報告数値の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30年4月1日～平成31年3月31日 | | | | | | |
| | 調査方法 | 利用者アンケート | | | | | | |
| | 調査対象者数 | 69名 | | | | | | |
| 調査結果 | 調査分野 | 回答内容 | | | | | | |
| | | A評価 | | B評価 | | C評価 | | |
| | | | 人数 | % | 人数 | % | 人数 | % |
| | 設備管理状況 | 温泉 | 24 | 59% | 14 | 34% | 3 | 7% |
| | | プール | 16 | 70% | 5 | 22% | 2 | 9% |
| | サービス全般 | 温泉 | 41 | 84% | 5 | 10% | 3 | 6% |
| | | プール | 20 | 83% | 2 | 8% | 2 | 8% |
| | | レストラン | 26 | 87% | 4 | 13% | 0 | 0% |
| 職員対応状況 | 対応・身だしなみ等 | 27 | 55% | 16 | 33% | 6 | 12% | |
| 施設満足度 | 再度利用したいか | 37 | 77% | 11 | 23% | 0 | 0% | |
| 利用者からの意見等 | <p><全般></p> <p>△トイレのスリッパが少ないので追加してほしい※1</p> <p>×休憩室の畳みが汚い※2</p> <p>△休憩スペースを充実させて欲しい※3</p> <p>×トイレのウォシュレットを早く直してください※4</p> <p>○携帯電話の充電器を快く貸してくれた</p> <p>○とても気持ちよくて、心も身体も癒されました。今後も、色々なイベントをして楽しませてください。</p> <p>△喫煙所の位置を変える又は撤去してもらえませんか（複数回答）※5</p> <p>×風呂もプールも故障箇所が多すぎる。一日も早く回復をお願いします※6</p> <p><温泉・全般></p> <p>○風呂にムカデが出た時、直ぐに処理してくれた</p> <p>○露天風呂からの景色がとても綺麗で、トイレも綺麗で、次回はプールを利用したい</p> <p>△シャンプー・リンスのグレードアップ。アメニティを増やして欲しい※7</p> <p>△温泉セットを持って来ないので、石鹸があればと思いました※8</p> <p>○三種類のサウナや浴室からの展望が素晴らしく、サウナの管理も最高ですね。気持ち良く入浴できました</p> <p>△更衣室に自動販売機を置いて欲しい※9</p> <p>×露天風呂の草が汚い※10</p> <p>○塩のお湯でお肌が綺麗になってとても良い。また来たい。</p> <p><温泉・設備></p> <p>△露天風呂の日除けをもっと広くして欲しい（複数回答）※11</p> <p>△電気風呂が弱い※12</p> <p>×お湯の温度が不安定※13</p> <p>×ブクブクが出ていない※14</p> <p>×ミストが好きで来ているのに、故障中となるとがっかりです。早く直してください※15</p> <p>△大きな扇風機が欲しい※16</p> <p>○お風呂は良くなった。温まった。</p> <p><スタッフ></p> <p>×入浴中にスタッフが入って来て片付け始めたら嫌な気持ちになります※17</p> <p>×青のポロシャツの新人らしい男性職員が挨拶がない※18</p> <p>○スタッフの方々が、ピンク色のシャツを着ていて、とても分りやすかった</p> <p><プール></p> <p>△朝の利用時にプールサイドのシャワーが冷たい※19</p> <p>△プールで1時間水しぶきを上げて泳ぐ人がいて、一緒に泳げません。せめて30分にして欲しい。</p> <p>時間指定をした貼り紙をしてもらおうと助かる※20</p> <p>△プール会費がもう少し安いと入りやすい（4500円くらい）※21</p> <p>△息継ぎの仕方等を、時々インストラクターに指導してもらいたい※22</p> <p>×外のプールが暗かった※23</p> <p><レストラン></p> <p>△温泉付定食の掲示を、温泉受付だけでなく、レストランにも貼ってほしい。※24</p> <p>△子供が食べるメニューを増やして欲しい※25</p> <p>△4月のおすすめ「花見膳」は品数、味共に申し分ないが、何故4/16以降は設定しないのか</p> <p>5月からの予定を、4月号のカレンダーに載せて貰えると、利用者へのサービスと思います※26</p> | | | | | | | |

| | |
|--|--|
| | |
| <p>【調査結果及び評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 前年度と比べアンケート回答数が増加しています。引き続き、誰もが気軽に回答できるような工夫をお願いします。 ○ 調査結果では、A評価の割合が前年に比べ高くなっています。職員対応状況では前年に比べC評価の割合が高くなっています。 ○ 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、速やかに主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 | トイレのスリッパを増やして欲しい | スペースを考慮し1足増やし、現状男女各4足設置。 |
| ※2 | 休憩室の畳が汚い | 未実施。早急に対応します。 |
| ※3 | 休憩スペースを充実させて欲しい | |
| ※4 | トイレのウォシュレットを早く直して欲しい | 未実施、早急に対応します。 |
| ※5 | 喫煙所を移動又は撤去して欲しい | 2019年3月1日から全館禁煙とし、喫煙スペースは屋外のみ。 |
| ※6 | 風呂もプールも故障が多すぎる | 軽微な修繕は早急に対処。、修理が長引く案件は修繕予定を告知。 |
| ※7 | シャワー・リンスのグレードアップを。アメニティの充実を | 利用料金とのバランスを考えると現状の品質の商品が妥当と考えます。 |
| ※8 | 石鹸があればと思いました | 環境への考慮と管理上の点から、液体のボディソープを使用しています。 |
| ※9 | 更衣室に自動販売機を設置して欲しい | 設置スペース、冷水機の設置、館内に複数台設置の点から、見合わせ。 |
| ※10 | 露天風呂の草が汚い | 定期的に草取りを実施。植木を剪定して管理しやすくしました。 |
| ※11 | 露天風呂の日除けをもっと広くして欲しい | 未実施。早急に対応します。 |
| ※12 | 電気風呂が弱い。 | 未実施。設備を調査し、所管課と対応策を協議させて頂きます。 |
| ※13 | お湯の温度が不安定 | 設備修繕が必要な案件の為、2019年度予算で計画的に修繕予定。 |
| ※14 | ブクブクが出ない | 3浴気泡欲ブローポンプ更新を、上天草市に実施して頂きました。 |
| ※15 | ミスが好きで来ているのに故障中は残念。 | 蒸気ボイラー修繕実施済み。 |
| ※16 | 大きな扇風機が欲しい | 現状では壁掛け扇風機を各室2台設置。買い替えは検討します。 |
| ※17 | 入浴中にスタッフが来て来て片付け始めたら嫌な気分になる。 | 閉館時は、閉館の館内放送が流れた以降に、片付けに入るように再度該当スタッフ指導徹底。接客マナーについても指導しました。 |
| ※18 | 青ボロシャツの新人らしい男性が挨拶が無い。 | 該当スタッフ及び全スタッフに接客接遇指導を実施。 |
| ※19 | 朝の利用時にプールサイドのシャワーが冷たい | 毎朝開館前に温度確認、調整を実施。 |
| ※20 | プールで水しぶきを上げて泳ぐ人がいて一緒に泳げない。時間決めや貼り紙をして欲しい | それぞれのお客様の利便性を考え、時間決めはせず譲りあって使用して頂けるよう監視スタッフが声かけ、対応しています。 |
| ※21 | プール会費がもう少し安いと入りやすい | 平成27年度から7,000円を5,400円へ値下げ。 |
| ※22 | 息継ぎの仕方をインストラクターに指導して欲しい | 競泳用の施設ではない為、現状水泳教室は実施していません。 |
| ※23 | 外のプールが暗かった。 | 上天草市に水中照明を交換設置して頂き、明るくなりました。 |
| ※24 | 温泉付定食の掲示をレストランに貼って欲しい | 掲示済み |
| ※25 | 子供が食べるメニューを増やして欲しい | 検討します。 |
| ※26 | 季節の御膳の予定をカレンダーに載せて欲しい | スパ・タラ通信に掲載しています。次回の告知掲載は検討します。 |

【調査結果及び評価】

- 未実施分については、内容を検討し対応してください。

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 |
|---|---|
| 設備の点検記録簿を作成し、従業員が共有できる管理 | 部門毎に点検表を作成し、毎日2回点検を実施して状況を把握 |
| 年間利用状況の分析ができる設定項目の検討と四半期報告書との整合性が取れる報告内容の統一 | 上天草市内外の利用区分を設定し、四半期報告書にて報告。商品単価別に項目を整理し、第三者からも判りやすく振り分けた。 |
| アンケート回答者が少ないので、誰もが気軽に回答できる工夫を。 | 意見箱を館内の記載しやすい3箇所に設置し、前年度に比べ2倍以上の回答数を得られた。 |
| 温泉施設内で、利用者の肌が直接触れる場所の補修 | 施設内の状況を再度確認し、安全確保と維持管理に努めた。 |
| 利用者からの苦情等を考慮し、定期的に接遇研修を実施 | 全体ミーティングの際に、社内研修を実施。 |
| 一部社員に過度な業務負担増にならないよう、社員の育成 | 業務の習熟度を高め、業務分担を適宜見直した。 |

【調査結果及び評価】

- 特になし

8 その他

- 施設の管理運営について、再度仕様書を確認していただき、必須項目を必ず実施していただきますようお願いいたします。
- 職員対応状況について、前年度に比べ評価が低くなっていたことから、接遇研修を定期的に変更して実施してください。
- 今後も引き続き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いたします。