

上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者

令和元年度（平成31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（1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	25,837,000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	125,340人以上	118,314人	前年比 -6,963人
プール利用者数	47,730人以上	49,002人	前年比 +3,956人
顧客満足度（アンケート結果）	80%以上	52%	前年比 -16%

【点検・調査結果及び評価】

プールの利用者数は目標値を超えているものの、温泉の利用者が前年と比べ減少しています。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。

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
	地下タンク貯蔵所点検		1回/年	目視による点検(外注)
	③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	2回/3ヶ月	無停電点検(外注)
		高圧受電需要設備の全停電点検	1回/3ヶ月	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)	

	⑧給水ポンプ	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	8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)
		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)
	⑨機械警備設備	貯水槽清掃	1回/年	貯水槽清掃点検(外注)
		警報装置による警備	毎日	機械警備(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
その他				
【点検・調査結果及び評価】 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	参加者数	内容
季節の湯	菖蒲の湯	5月5日	764名	菖蒲湯実施
	よもぎ風呂	7月3日	175名	よもぎ風呂実施
	柿の葉風呂	9月4日	161名	柿の葉風呂実施
	パール柑風呂	11月27日	274名	パール柑風呂実施
	ゆず湯	12月22日	405名	ゆず湯実施
	晚白柚風呂	1月1日	779名	晚白柚風呂実施
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	73名	会員紹介 CA・一般入会 CA
	復会キャンペーン	4月～3月	17名	復会 CA ※9月は特別復会 CP
	モニター会員募集	10月	24名	利用期間 10/21～12/20 正会員と同様の利用。効果測定(体力・身体)実施
	モニター会員募集	3月	5名	利用期間 3/2～4/24
	プールの日	毎月第2・4水曜日	334名	大人 500円 小人 300円
	風呂の日	毎月第3水曜日	2,728名	大人 300円 小人 200円
	キッズデー	3月 7・14・21・28日	21名	プール 300円 温泉 200円
	カラオケの日	毎月第1・3火曜日 ※6月、12月を除く	193名	カラオケ会員 500円 一般 600円
季節の御膳	花見膳	3/20～4/15	238食	季節の特徴を料理に表現したお膳料理 メイン料理、揚げ物、お造り、茶わん蒸し 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
	菖蒲膳	6/1～6/30	202食	
	文月膳	7/1～7/22	102食	
	紅葉膳	9/1～9/30	183食	
	月見膳	10/1～10/31	101食	
	秋冷膳	11/1～11/30	126食	
	雛御膳	2/8～3/8	261食	
	花見膳	3/10～4/10	92食	
新規利用者獲得イベント	GW イベント 10days	4/27～5/6	販売 305個	<販売> 巨大わたあめ、トウモロコシ、晚柑ゼリー <体験> お絵描き&塗り絵コーナー/上天草四郎君

				来館イベント/バルーンアートショー アイアまんじゅう早食い対決
	健康チェックの日	6月の 毎週水曜日	9名	体組成測定・腹囲測定・健康アドバイス
	紅白対抗カラオケ大会	6/6・12/3	出場 58名	毎月のカラオケデーに参加する利用者を中心に開催するカラオケ大会。今年は演歌歌手をゲストに招き、紅白対抗で実施。
	くまモン来館イベント	8月7日	約46名	くまモンとダンスやクイズをして楽しむ子供向けイベント
	オンリーワンプリント	9月15日	16個	携帯電話に保存した画像データを、パズルやウチワ、キャンバスにその場でプリント
	フリマ&マルシェ	12月15日	15店舗	手作りの洋服や野菜、家具などを販売 出店者、来場者共に楽しんで頂き盛況
	クリスマスコンサート	12月23日	約30名	プロのピアニストの伴奏による独唱やギター弾き語りを来場者に楽しんで頂いた
販売	料理長自慢の一品 惣菜販売コーナー	5月、6月の 毎週日曜日	77食	新じゃがのポテトサラダ/初鯉たたき/鱈きずし/いわし紅梅煮/たたききゅうり/鯔南蛮漬 け/茗荷甘酢漬
	クリスマスチキン販売	12月 23日・24日・25日	380本	年々販売数が増加し、今期も大好評で完売
	抽選券付き温泉券販売	1月2日	400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
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>前年と比べ、新たなイベントを実施しています。引き続き、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。</p>				

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
		開館日数	346日	343日
温泉（フリーパス含む）	利用可能日数	346日	343日	+2日
	利用日数	345日	343日	+2日
	利用率	99.7%	100%	-0.3%
	入場者数	118,314人	125,277人	-6,963人
タラソ（フリーパス含む）	利用可能日数	346日	343日	+3日
	利用日数	342日	343日	-1日
	利用率	98.8%	100%	-1.2%
	入場者数	49,002人	45,046人	+3,956人
レストラン	利用可能日数	346日	343日	+3日
	利用日数	346日	343日	+3日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	42,125人	45,001人	-2,876人

【点検・調査結果及び評価】

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。

※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	47,556,335 円	
	タラソ	プール利用料、会費収入等	21,899,846 円	
指定管理料			25,837,000 円	
自主事業収入	レストラン		51,579,878 円	
	商品販売		8,011,349 円	
	その他	自動販売機手数料等	3,027,331 円	
合 計			157,911,739 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		52,322,746 円	
事務費	広告宣伝費、消耗品費、租税公課、車両費、研修費等		17,032,208 円	
管理費	水道光熱費、修繕費、管理諸費、施設維持費、仕入等		85,727,665 円	
合 計			155,082,619 円	
【点検・調査結果及び評価】				
経費削減等に努められたことから、前年と比べ支出額が約 6.6%の減額となりました。				

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	2019年4月1日～2020年3月31日						
	調査方法	利用者アンケート						
	調査対象者数	36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	7	30%	12	52%	4	18%
		プール	3	75%	0	0%	1	25%
	サービス全般	温泉	16	62%	7	27%	3	11%
		プール	3	33%	4	45%	2	22%
		レストラン	7	50%	5	36%	2	14%
職員対応状況	対応・身だしなみ等	12	50%	9	38%	3	12%	
施設満足度	再度利用したいか	14	67%	5	24%	2	9%	
利用者からの意見等	<p><温泉></p> <p>○温泉がとても気持ち良かったです。</p> <p>△露天風呂の温度をもう少し下げて欲しい。温目のお湯にゆっくり長くつかりたい。(2件) ※1</p> <p>△脱衣室に音楽が流れると癒されそう。 ※2</p> <p>× シャワーの水がすぐ止まる。</p> <p>×温泉のマットがずれていた。</p> <p>×露天風呂の草を刈って欲しい。(2件) ※3</p> <p>×サウナで場所取り為にマットを2枚持って来た人がいた。</p> <p>×サウナマット気持ち悪い。 ※4</p> <p><プール></p> <p>△水泳教室を開講して欲しい。</p> <p>△サウナ室に音楽を流して欲しい。</p> <p>△水風呂の水温を下げて欲しい。</p> <p>× プールの水がたまに汚い時がある。 ※5</p> <p>×プールのライトが消えると泳ぎにくくなります。隣の人と衝突しそうになります。 ※6</p> <p><レストラン></p> <p>○とても美味しかったです。又来ます。</p> <p>△ ざるそばやチャーハンが欲しい。</p>							

	<p>△メニューをもっと増やして欲しい。バイキング形式にしたらどうか。</p> <p>× 自宅から漬物を持ってきて食べていたら、持ち込まないでと注意された。温泉は他でも利用しているが、持ち込まないでと注意されたのはここだけ。</p> <p>× 食事の値段が高すぎる。</p> <p>× スタッフの対応は良いが、海鮮丼の量が少なすぎる。天井のタレが美味しくない。</p> <p><設備故障等></p> <p>× 週末に熊本市内から温泉に来ていますが、故障ばかりでとても残念。これでは 200 円の温泉です。新聞やネットで出します。(その他、故障箇所を早く直して欲しい 2 件) ※9</p> <p>× 温泉のジェットはまだですか。楽しみに来るけど、まだ出来てなかったよ。 ※9</p> <p>× 水風呂の水がカビ臭い時があるのはなぜですか。 ※7</p> <p>× 洗い場の下側溝から、異臭が上がってくる。 ※8</p> <p><清掃・環境美化></p> <p>○ 海がキレイでした。</p> <p>× トイレのスリッパがいつも汚い。 ※10</p> <p>× 駐車場にあるトゲのある植木に子供が気付かずケガをしました。切った方が安全だと思う。</p> <p><スタッフ></p> <p>× 受付にカードが置いてあり、子供が手に取ったら注意された。接客の態度が悪い。 ※11</p> <p>× 七夕のキャンペーンの時、同性同士のカップルは割り引いてもらえず、まともに取り合ってくれなかった。 ※11</p> <p>× 男性ですごく態度が悪い方がいらっしゃいます。 ※11</p> <p><その他></p> <p>○ 初めて母を連れて来ました。話は聞いていましたが、ゆっくりできました。</p> <p>△ 送迎を週に 2 回から 3 回に増やして欲しい。</p> <p>△ 純烈コンサートを開催してはどうですか。</p>
<p>【調査結果及び評価】</p> <p>○ 前年度と比べアンケート回答数が減少しています。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。</p> <p>○ 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。</p>	

○：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	露天風呂の温度をもう少し下げて欲しい。	夏場は水温を下げるのが難しく、水道水を混ぜるなどの応急対応をしたが、安定した温度管理を維持する為の方策を検討致します。
※2	脱衣室に音楽が流れると癒されそう	サービス向上の為、今後検討して参ります。
※3	露天風呂の草を刈って欲しい。	定期的に剪定
※4	サウナマット気持ち悪い。	マットを増量し、交換の頻度を増やしました。
※5	プールの水がたまに汚い時がある。	毎日 30 t 以上の海水を補給し、オーバーフロー水槽内の海水を一定量排水、定期的な逆洗等で、常時清潔な海水の状態を維持できるよう管理。
※6	プールのライトが消えると泳ぎにくくなります。	利用状況に合わせて、天井照明と水中照明を適切に使用し、安全確保に配慮しています。
※7	水風呂がカビ臭い時があるのはなぜですか。	ろ過ポンプを交換
※8	洗い場の下側溝から、異臭が上がってくる。	閉館後の業者による清掃状況を再確認し、汚れ、臭いの予防に努めました
※9	温泉設備の故障を早く直して欲しい。	機器のオーバーホールや軽微な取り換えは、速やかに実施し、お客様から

		の要望が高かったポンプの交換も上天草市で実施して頂きました。
※10	トイレのスリッパがいつも汚い。	小まめに清掃消毒を実施。数量も増やして対応しました。
※11	スタッフの接客態度が悪い。	お客様のからの苦情を全従業員で共有し、特に該当する従業員には改善の為を致しました。
【調査結果及び評価】 意見、苦情等に対する未対応分については、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
バス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。	旅行代理店数社に営業しましたが、今期では実際の利用まで繋がりませんでした。引き続き、営業活動を継続します。従来の利用者から新規利用者の増加に繋がるようなイベントを各種実施しました。更に工夫を重ね、実施して参ります。
貯水槽清掃点検を速やかに実施してください	指摘を受けた後、1か月以内に実施しました。
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。	(温泉) 紙面やSNS等で、温泉のウリ(効能等)や利用方法を積極的にPRしましたが、繁忙期の悪天候が続き利用者は減少する結果となりました。 (プール) モニター会員制度を復活させ、会員増加に繋げました。SNS(有料含む)でプールの魅力を発信し、ビジター利用者数が増加し、プール利用者は前年度より増加しました。
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	2019年度は、四半期報告書の数値と年度事業報告書の数値が合致しております。
営業時間の短縮、休業に繋がる災害、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。	緊急時だけでなく、日常的に主管課への報告や情報共有に配慮いたしました。
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、接客研修を定期的実施してください。	全体ミーティング時の社内研修及び、毎朝の朝礼時での挨拶の発声、利用者から指摘を頂いた従業員には、個別指導を実施しました。
【調査結果及び評価】 特になし	

8 その他

<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設の管理運営について、引き続き仕様書の内容を確認し、点検等を実施していただきますようお願いいたします。 ○ 職員対応について、接客研修を定期的実施してください。 ○ 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止策の徹底をお願いします。
--