

上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者
令和3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（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	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	99,113 人以上	92,281 人	前年比+19,152 人
プール利用者数	40,053 人以上	33,972 人	前年比 +3,725 人
顧客満足度（アンケート結果）	80%以上	100%	前年比 +5%
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>長引く新型コロナの影響により、目標値と比較して減少しているものの、前年比では増加しています。</p> <p>会員数も回復傾向にあることから、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。</p>			

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
		自動火災報知設備の定期点検	2回/年
		消火設備の定期点検	2回/年
		避難・誘導設備の定期点検	2回/年
		非常放送設備の定期点検	2回/年
		排煙装置の定期点検	2回/年
		総合点検	1回/年
	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
	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
		高圧受電需要設備の無停電点検	2回/3年
		高圧受電需要設備の全停電点検	1回/3年
	④エレベーター	日常保守管理（監視業務含む）	毎日
		保守点検	1回/月
		定期点検	1回/年
	⑤自動扉	日常保守管理	1回/月
	⑥空調設備	日常保守管理	毎日
		定期点検（冷温水装置）	2回/年
		定期点検（冷暖房機器）	1回/年

	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	タラン・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>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>業務仕様書に基づき、各設備の保守点検等を実施し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> <p>また、地下機械室の各機器は、目視による点検を実施しているものの、メンテナンス不足等により施設運営に支障を来す事例が散見されたことから、専門業者による点検の実施等を検討するなど、適切な施設運営に努めてください。</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	菖蒲湯	5月5日(水)	329名	菖蒲の葉を浮かべた風呂
	柿の葉風呂	9月29日(水)	244名	柿の葉を浮かべた風呂
	ビワの葉風呂	10月27日(水)	231名	ビワの葉を浮かべた風呂
	みかん風呂	11月23日(火)	384名	みかんの果実を浮かべた風呂
	冬至 ゆず湯	12月22日(水)	230名	ゆずの果実を浮かべた風呂
	松湯	1月1日(土)	564名	松の葉を浮かべた風呂
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	45名	会員紹介 CA・一般入会 CA
	復会キャンペーン	4月～3月	42名	復会 CA ※9月は特別復会 CP
	モニター会員募集	10月20日～12月19日	4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	288名	大人 500円 小人 300円
	風呂の日	毎月第3水曜日	2,661名	大人 300円 小人 200円
	シルバーデー	毎週木曜日	5,323名	65歳以上 温泉 300円 プール 800円
	ポイント2倍デー	毎週金曜日	6,611名	ポイントカードにスタンプ2個進呈
	キッズデー	毎週土曜日	1,912名	プール 300円 温泉 200円
季節の御膳	牡蠣汁定食	5月	161食	上天草の旬の食材や季節に応じた健康増進メニューを期間限定で販売
	上天草産 岩牡蠣三昧	7月	76食	
	夏限定 うな井	8月	107食	
	季節の御膳 雛膳	2月・3月	39食	
販売	新着水着セール Autumn セール Spring セール	9月・3月	40着	新着水着が2枚購入で20%OFF、1枚購入で15%OFFのセール販売
	クリスマスチキン販売	12月	166本	オリジナルのたれに付け込んだ、柔らかカジ

		23日・24日・25日		ユージーな骨なしチキンは毎年人気商品
	抽選券付き温泉券販売	1月2日	299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】

毎年工夫を凝らした温泉イベントや季節の食事等を提供されており、参加者数は前年度と比較し増加傾向にあります。

イベントを実施される際は、テレビ、新聞等のメディアを活用し、より効果的な宣伝を実施してください。

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	温泉（フリーパス含む）	開館日数	336日	285日
	利用可能日数	336日	285日	+51日
	利用日数	336日	285日	+51日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	92,281人	73,129人	+19,152人
タラソ（フリーパス含む）	利用可能日数	330日	285日	+45日
	利用日数	330日	285日	+50日
	利用率	100%	100%	+1.8%
	入場者数	33,972人	30,247人	+3,725人
レストラン	利用可能日数	287日	285日	+2日
	利用日数	287日	285日	+2日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	22,460人	20,806人	+1,654人

【点検・調査結果及び評価】

前年度において臨時休館を多く設けていたことから、開館日数等は回復しています。

感染対策と施設利用促進の両立を図りつつ、入場者数の増加に向けた取組を実施してください。

※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	38,466,592円
	タラソ	プール利用料、会費収入等	12,255,562円
指定管理料			26,074,000円
新型コロナ対策支援業務			2,004,000円
自主事業収入	レストラン		23,562,152円
	商品販売		5,176,480円
	その他	自動販売機手数料等	6,836,585円
合 計			114,375,371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		40,156,864円
事務費	広告宣伝費、消耗品費、租税公課、車輛費、研修費等		10,995,981円
管理費	水道光熱費、修繕費、管理諸費、施設維持費、仕入等		72,343,837円
合 計			123,496,682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3年4月1日～令和4年3月31日						
	調査方法	利用者アンケート						
	調査対象者数	102名						
調査結果	調査分野	回答内容						
		満足		ほぼ満足		不満足		
		人数	%	人数	%	人数	%	
	設備管理状況	温泉	24	35	34	49	11	16
		プール	7	21	19	56	8	24
	サービス全般	温泉	52	65	28	35	0	0
		プール	24	60	14	35	2	5
		レストラン	47	67	22	31	1	1
	職員対応状況	対応・身だしなみ等	71	76	22	23	1	1
			はい				いいえ	
施設満足度	再度利用したいか	99	100			0	0	
利用者からの意見等	<p><温泉></p> <p>○久しぶりに気持ち良かったです。(2名)</p> <p>○家族風呂を利用しています。リーズナブルで気持ちいい。</p> <p>○露天風呂景色が良く気持ち良かったです。(2名)</p> <p>○帰省で天草に来ますがよく利用しています。お湯はとても良いのでこれからも利用したいです。</p> <p>△プールから温泉へ行く時がとても寒いので一度着替えないといけないので、小さな子供を連れて行くのが少し大変。プールから温泉までそのままスムーズに行けたら嬉しい。※1</p> <p>△ドライヤーの数を増やして頂けると助かります。※2</p> <p>△髪を乾かす所と化粧する所を分けて頂くと有難いです。※3</p> <p>△トリートメントを置いて欲しいです。※4</p> <p>△露天風呂の日除けがもっと広いと日焼けの心配が無く入れると思いました。※5</p> <p>△シャンプーや備品が充実するともっと良いです。※6</p> <p>△水風呂の水温を少し冷たくして欲しい。※7</p> <p>×温泉の外のカーテンが破れていて見苦しい。景観が台無しですよ。(5名) ※8</p> <p>×温泉の泡が出ないところを修理して欲しい。※9</p> <p>×露天風呂の排水の水はけを良くして欲しい。※10</p> <p>×シャワーの温度調節が出来ないところがある。(2名) ※11</p> <p>×サウナ入口のドアの開閉が今一つかな。※12</p> <p>×温泉でどぶ臭い時がありました。※13</p> <p>×温泉もプールも設備が古い。※14</p> <p>×湯船がめちゃくちゃ温いし、出たら出たで寒い。蒸気風呂とサウナがあって助かったけどどうにかして欲しい。※15</p> <p>×温泉のタイルが剥がれています。※16</p> <p>×ジェット等の故障が多いですね。※17</p> <p><プール></p> <p>○プールがあるので本当に助かっています。健康には一番だと思います。スタッフもとても感じがいいです。これからもプールでの運動を続けて行こうと思います。</p> <p>○孫たちが里帰りした時は、プール、レストランを楽しみにしています。</p> <p>○スタッフは素晴らしい対応でとても満足しています。健康の為にずっと会員としていたいと思います。</p> <p>○毎日幸せな時間をありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。</p> <p>○プールでリハビリが出来て感激しています。リンパ浮腫がみるみるうちに消えて行きました。会員になり通うつもりです。</p> <p>○子供がとても喜んでいました。</p> <p>○会員になって7～8年位になりますが、体調がとても良くなり感謝しております。ずっと続けて</p>							

	<p>行きたいです。</p> <p>△以前のような水中運動の体操を始めて欲しいと思います。 ※18</p> <p>△プールの水を1年に3回位お掃除をしてもらいたいと思います。 ※19</p> <p>△3歳以下のプールが小さいので、もう少し大きくして欲しい。 ※20</p> <p>△泳ぐ専用コースがあれば・・・ ※21</p> <p>△効果的な使用法を教えてください。 ※22</p> <p>×ボイラーなどの設備を早く対応して欲しい。 ※23</p> <p>×サウナ室の整備をお願いします。(7名) ※24</p> <p>×プールの設備は長い年月が経っていますので故障が多いので市としては何とかして欲しいと思います。 ※25</p> <p><レストラン></p> <p>○最高です。味も素晴らしい！職員の方の対応も最高です。</p> <p>○チャンポンは美味しいです。</p> <p>○魚が新しく満足！(2名)</p> <p>○景色も良くコロナ対策もしっかりしていて良かったと思います。コロナがもう少し収束したらプールと一緒に利用したいです。</p> <p>○以前来た時よりボリュームがあり美味しかったです。また利用させていただきます。</p> <p>○料理とても美味しく価格も良い。座敷も広く子供メニューもあるため、子供連れでも気兼ねなく来ることが出来るのでとても良いと思います。</p> <p>○いつもカルパッチョサラダを食べます。美味しくてたまりません。スタッフの対応もいつも良いと思います。</p> <p>○とても美味しく頂きました。食事が出るまでの時間も長くはなく、スタッフの方の対応もとても良かったです。チャンポン特に最高です！もっとアピールして良いのにと思いました。全部美味しかったので、もっと定食メニューを増やして頂けたら嬉しいなと思いましたが、以前より美味しくなった感じがしました。ゆったりした時間を過ごすことが出来ました。また来たいです。ありがとうございました！</p> <p>△肉など適当な若い人メニューをお願いします。 ※26</p> <p>△食事の料金をもっと安くできませんか。 ※27</p> <p>△メニューをもう少し増やして欲しい。 ※28</p> <p>△とても美味しかったです、テレビ台のところがホコリで汚かったです。夕日も綺麗なところです。窓も汚れていますね。残念。 ※29</p> <p><その他></p> <p>○清掃が行き届いていて清潔感があり安心です。</p> <p>△水が塩素臭いので、浄水器を付けて欲しい。 ※30</p> <p>×駐車場の白線がわからない。キケン。 ※31</p> <p>×玄関入ってすぐの電気が暗すぎる。閉館したかと思いました。もう少し明るくしないと靴の間違いなどもあるかと思えます。 ※32</p> <p>×コロナ感染拡大中において、マスク着用していないお客様を入場させている状態はとてもこわいです。クラスターが発生する可能性大ですよ！ ※33</p>
--	--

【調査結果及び評価】

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、適切に対応するとともに、各設備の異常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。

○：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	プールから温泉へ行く時がとても寒いので一度着替えないといけな いので、小さな子供を連れて行くのが少し大変。プールから温泉まで そのままスムーズに行けたら嬉しい。	導線変更の改築工事は費用も掛かる 為、市と協議して検討します。着替え の手間が省けるよう、館内着やバスロ ープなどの貸し出し等を検討します。
※2	ドライヤーの数を増やして頂けると助かります。	混雑時の利用状況を把握した上で判 断し、対応策を検討します。
※3	髪を乾かす所と化粧する所を分けて頂くと有難いです。	スペースに限りがあり即座の対応は 難しいと考えますが、市と協議し検討 します。
※4	トリートメントを置いて欲しいです。	現状はリンズインシャンプーを設置 しています。経費面も考慮し可能な範 囲内での対応策を検討します。

※5	露天風呂の日除けがもっと広いと日焼けの心配が無くは入れると思いました。	日除けの増設について、計画的に検討します。
※6	シャンプーや備品が充実するともっと良いです。	アメニティの充実について経費面も考慮し可能な範囲内での対応策を検討します。
※7	水風呂の水温を少し冷たくして欲しい。	健康増進施設としての安全管理の為、22℃～23℃の水温で管理しています。
※8	温泉の外のカーテンが破れていて見苦しい。景観が台無しですよ。	修理する方向で上天草市と協議しています。
※9	温泉の泡が出ないところを修理して欲しい。	順次修理していますが、故障箇所が多く修繕費が高額になる為上天草市と対応を協議しています。
※10	露天風呂の排水の水はけを良くして欲しい。	現場で出来る対処は全て実施しても改善が見られなかった為、業者に配管内の状態をカメラで確認してもらい長年のスケール等の付着物により配管内が狭くなっている状態であることが判明。今後薬品洗浄での対応を予定しています。
※11	シャワーの温度調節が出来ないところがある。	随時部品交換で対応しています。
※12	サウナ入口のドアの開閉が今一つかな。	開閉状態の経過を見ながら対応の有無を検討します。
※13	温泉でどぶ臭い時がありました。	毎日換水清掃をしていますが、水風呂周辺が臭う時がありました。原因の確定には至っておりませんが、今後は応急対応として消臭効果の高いお風呂用薬品での清掃消臭を実施する予定です。
※14	温泉もプールも設備が古い。	設備更新については上天草市との協議が必要ですが、故障箇所の速やかな修理や清掃によりお客様が快適に利用できる努力をしています。
※15	湯船がめちゃくちゃ温いし、出たら出たで寒いし。蒸気風呂とサウナがあって助かったけどどうにかして欲しい。	熱交換器の薬品洗浄により、低下していた大浴場の水温は回復しました。浴室内のガラリを塞ぎ、外気が入って来ないように対応しました。
※16	温泉のタイルが剥がれています。	計画的な補修を検討します。
※17	ジェット等の故障が多いですね。	順次修理していますが、故障箇所が多く修繕費が高額になる為、上天草市と対応を協議しています。
※18	以前のような水中運動教室(リズム体操)を始めて欲しいと思います。	新型コロナウイルス感染防止の観点から、極力飛沫が飛ばないようにストレッチ等の静的運動を中心に実施しています。状況を見ながら再開を検討します。
※19	プールの水を1年に3回位お掃除をしてもらいたいと思います。	現状仕様書通り年に2回換水清掃を実施しています。日常管理として、毎日約30tの新鮮な海水を補充(仕様書では10t以上)し、水質維持に努めています。水の汚れ状況に応じて適宜海水の一部又は全部の入換えを検討します。
※20	3歳以下のプールが小さいので、もう少し大きくして欲しい。	設置スペースを考えた上で最大の大きさのプールを使用しています。
※21	泳ぐ専用コースがあれば・・・	現状は泳ぐ方と歩く方が譲り合わせて利用して頂いており、双方が安全に

		利用できるよう状況に応じてスタッフが誘導しています。 泳ぐ専用コースを設ける程のスペース的余裕が無い為、優先時間帯を設定する等の利用上の工夫を検討します。
※22	効果的な使用法を教えてください。	今後は効果的な利用法についてプール施設内に分かりやすく掲示し、監視スタッフが基本的な事項は説明できる体制を整えて参ります。
※23	ボイラーなどの設備を早く対応して欲しい。	ボイラー設備は上天草市に令和4年度に2基更新頂く予定です。
※24	サウナ室の整備をお願いします。	上天草市と対応について協議しています。
※25	プールの設備は長い年月が経っていますので故障が多いので市としては何とかして欲しいと思います。	上天草市と対応について協議しています。
※26	肉など適当な若い人メニューをお願いします。	新メニューの開発は年間と通して実施していますが、お客様のご要望を取り入れたメニューを考案して参ります。
※27	食事の料金をもっと安くできませんか。	経営上、原価率管理が必要になります。材料仕入れの工夫等で安価な料金設定が出来るメニューを検討します。
※28	メニューをもう少し増やして欲しい。	メニュー数については在庫効率等を考え整理したところです。しかし、満足度の高いメニュー構成となるよう工夫努力して参ります。
※29	テレビ台のところがホコリで汚かったです。夕日も綺麗なところです。窓も汚れていますね。残念。	レストランスタッフが毎日清掃しておりますが、頂いたご意見を速やかに情報共有し、以後改善するよう指導しました。
※30	水が塩素臭いので、浄水器を付けて欲しい。	現状を適正に把握し、必要に応じ対応して参ります。
※31	駐車場の白線がわからない。キケン。	上天草市と対応について協議しています。
※32	玄関入ってすぐの電気が暗すぎる。閉館したかと思いました。もう少し明るくしないと靴の間違いなどもあるかと思います。	電球を取替一部改善致しました。不良箇所は今後計画的に交換実施予定です。
※33	コロナ感染拡大中において、マスク着用していないお客様を入场させている状態はとてもこわいです。クラスターが発生する可能性大ですよ！	入場時にマスクを着用していないお客様にはスタッフが声掛けし着用にご協力頂くよう対応していますが、漏れが無いよう再度スタッフに周知徹底しました。
<p>【調査結果及び評価】 利用者の意見、苦情等に耳を傾け、改善策を検討しサービスの向上に努めてください。</p>		

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
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。	業務仕様書に記載の集計対象者数 100 名以上のアンケートを回収し、要求水準の「満足」又は「ほぼ満足」の回答が 80% を超えるよう対策を講じ改善に努めました。
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。 外注による各設備の定期点検報告を受けた場合は、速や	令和 2 年度モニタリングの際にご報告しました通り、未実施の点検内容は予定通り実施完了しております。 令和 3 年度の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。報告書写しは、前期は四半期報告

かに主管課へ報告書の写しを提出してください。	書に添えて提出させて頂きました。適宜とのご指示でしたが、下半期分の報告書も早急に提出致します。
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、メディアを活用して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。	感染症の拡大防止を念頭に置き、新規イベントは見送る結果となりました。今後については、感染症と共存しながら安全なルールを設けた上で、魅力ある集客イベントを計画して参ります。また、SNSを活用しての動画配信の実施について、従業員で日常的に更新管理できる手法を検討しました。
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。
コロナ渦においても会員の継続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。	会員の継続率を維持するよう休会制度の見直しや市事業の効果的な周知、また専門スタッフが少ない状況でも運動教室を継続すること等により、会員数の増加に努めました。経費はコロナ前の令和1年と比較し、令和3年度は、約3千万円以上の経費削減を実現しましたが、売上の減少から収支状況は約912万の赤字決算となり大変厳しい状況が続いています。
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。	感染防止対策認証店に承認されるにあたり、厳しい管理基準を全項目クリアし、より安全な施設管理を継続していくよう努めました。キャッシュレス化についても、安全面と利便性の両面からの向上を視野に入れて今後の検討課題と致します。
<p>【調査結果及び評価】</p> <p>指摘事項に対し、改善内容で検討した、又は検討課題としたものについては、その結果を報告してください。</p>	

8 その他

支出経費の増減理由の把握に努めるとともに、温泉、プール及びレストランの各部門における収支分析、評価等を行い、経営の安定化に向けた方策を検討し、今年度の事業運営にいかしてください。
