

上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者
令和4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（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	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	106,537人以上	99,271人	前年比 +6,990人
プール利用者数	44,852人以上	36,654人	前年比 +2,682人
顧客満足度（アンケート結果）	80%以上	100%	前年比 +0%

【点検・調査結果及び評価】

令和4年度は、これまでと比較し、新型コロナに伴う行動制限が緩和され、前年比の利用者数は増加しているものの、目標値との比較では減少していますので、これまでの事業の見直し、新規事業等の実施により、施設利用者の確保に努めてください。

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	2回/3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>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>消防設備点検において、「不良」と判定された項目が多く存在しますので、法令等に基づき、適切に改善してください。</p> <p>また、順次更新している地下機械室の各設備については、適宜専門業者による定期点検を実施する等、適切な維持管理に努めてください。</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	さくら湯	4月22日	311名	さくらの葉を浮かべた風呂
	菖蒲湯	5月5日	534名	菖蒲の葉を浮かべた風呂
	どくだみ風呂	6月22日	205名	どくだみの葉を浮かべた風呂
	ハッカ風呂	8月3日	351名	柿の葉を浮かべた風呂
	みかん風呂	11月19日	441名	みかんの果実を浮かべた風呂
	冬至 ゆず湯	12月22日	205名	ゆずの果実を浮かべた風呂
	パール柑風呂	2月19日	389名	パール柑の果実を浮かべた風呂
	ヨモギ風呂	3月19日	457名	ヨモギ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	52名	会員紹介 CA・一般入会 CA
	復会キャンペーン	4月～3月	36名	復会 CA ※9月は特別復会 CP
	モニター会員募集	10月21日～12月20日	3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	244名	大人 500円 小人 300円
	風呂の日	毎月第3水曜日	2,621名	大人 300円 小人 200円
	シルバーデー	毎週木曜日	4,967名	65歳以上 温泉 300円 プール 800円
	回数券の日	毎週月曜日	233冊	回数券 1冊につき、招待券 1枚進呈
	特別回数券の日	年4回	388冊	回数券 1冊につき、招待券 2枚進呈
	キッズデー	毎週土曜日	1,987名	プール 300円 温泉 200円
季節の御膳	週末限定御膳	4月～5月の週末	69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
	平日限定日替わりランチ	8月の平日	69食	
	シルバーウィーク限定メニュー	9月17日～25日	61食	

	季節の御膳 雛膳	2月6日～3月3日	156食	
販売	新着水着セール Autumnセール Springセール	9月・3月	44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 23日・24日・25日	62本	オリジナルのたれに付け込んだ、柔らかかじゅーシ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	350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>周辺施設で開催されるスポーツ大会等の参加者に対し、スパ・タラソ天草で利用できる割引利用券を配布する等、周辺施設と連携し、施設利用者の増を図るとともに、健康づくり施設として、健康増進をテーマとした施策を積極的に展開してください。</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	340日	336日
温泉（フリーパス含む）	利用可能日数	339日	336日	+3日
	利用日数	339日	336日	+3日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	99,271人	92,281人	+6,990人
タラソ（フリーパス含む）	利用可能日数	336日	336日	±0日
	利用日数	336日	330日	+6日
	利用率	99%	98%	+1%
	入場者数	36,654人	33,972人	+2,682人
レストラン	利用可能日数	313日	336日	-23日
	利用日数	313日	287日	+26日
	利用率	92%	82%	+10%
	入場者数	25,945人	22,460人	+3,485人

【点検・調査結果及び評価】

レストランにおいて、利用可能日数が前年度より減少しています。

人材の確保に課題はありますが、感染対策と施設利用促進の両立を図りつつ、来館者数の回復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	41,754,072円
	タラソ	プール利用料、会費収入等	15,261,503円
指定管理料			26,074,000円
自主事業収入	レストラン		30,024,348円
	商品販売		6,073,387円
	その他	自動販売機手数料等	5,564,092円
合 計			124,751,402円
※明細は、「別紙② スパ・タラソ天草の利用状況」参照			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	45,254,642 円
事務費	広告宣伝費、消耗品費、租税公課、車輛費、研修費等	13,531,034 円
管理費	水道光熱費、修繕費、管理諸費、施設維持費、仕入等	77,578,475 円
合 計		136,364,151 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4年4月1日～令和5年3月31日						
	調査方法	利用者アンケート						
	調査対象者数	618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	261	49	213	40	55	10
		プール	56	47	62	52	2	1
	サービス全般	温泉	415	75	126	23	10	2
		プール	72	61	44	37	2	2
		レストラン	188	66	96	34	1	0
従業員対応状況	対応・身だしなみ等	422	83	110	21	3	0	
		はい			いいえ			
施設全体満足度	再度利用したいか	511	100			1	0	
利用者からの意見等	<p><温泉></p> <p>○とても気持ち良く、リラックス出来ました。(2名)</p> <p>○子供が帰省した時や、親戚が来た時に一緒に利用するのを楽しみにしています。</p> <p>○露天風呂からの景色がとても良いです。(2名)</p> <p>○サウナ用に敷物(一人用)があるのが嬉しい。(2名)</p> <p>○温泉のお湯が最高。湯冷めしないのが良い。</p> <p>○泉質がやわらかく、とても気に入っています。</p> <p>○肌がツルツルになって、温まりました。</p> <p>○サウナが気持ちよかったです。</p> <p>○家族風呂(夕なぎ)ロケーションがすごく良かった。</p> <p>○脱衣所のカゴを自分で消毒できるのが良い。</p> <p>○家にお風呂がないため本当に助かっています。コロナの心配なく家族風呂でゆっくりできています。</p> <p>○入浴料が手頃で行きやすい。</p> <p>○スチームサウナがあるのは珍しい!肌が潤うようで嬉しい。</p> <p>△床がすべるので、マットを敷いてください。(3名)※1</p> <p>△綿棒は洗面台に備えておいて欲しい。(2名)※2</p> <p>△温泉の窓ガラスがくもっていて景色が見えにくい様に思います。※3</p> <p>△湯量を常に枠からスレスレもしくは流れ出す位にしてほしい。※4</p> <p>△水風呂の温度をもう少し低くしてほしい。(5名)※5</p> <p>△化粧水やクリーム等があればよかった。※6</p> <p>△ボディソープとシャンプーがもう少し良い物だったらもっと良かった。(2名)※7</p> <p>△ドライヤーをもう少し風が強く出る物にしてほしい。(3名)※8</p> <p>△サウナマットの交換を一日数回してほしい。※9</p> <p>△露天風呂にも以前のように壁掛け時計があった方が良い。※10</p> <p>△サウナ内に大きい分かりやすい時計があると良い。(2名)※11</p> <p>△サウナ内には12分計を設置してほしい。※12</p> <p>△温度差のある湯船がほしい。(3名)※13</p> <p>△カランとシャワーのお湯が出る時間をもう少し長くしてほしい。※14</p>							

△サウナ後に外気浴が出来る椅子がほしい。(3名) ※15
△温泉スタンプカードをアプリにしてほしい。 ※16
△温泉のみの月額もつくってほしい。 ※17
△露天風呂に今よりしっかりした屋根がほしい。(2名) ※18
△洗面器は取り換えたほうが良いと思います。 ※19
△脱衣所の両方に自販機があれば良い。 ※20
△サウナのテレビのリモコンは脱衣所に置いてほしい。 ※21
△洗い場のシャワーが場所によって強弱があり、使いづらい所が多い。シャワーヘッドの交換をしてほしい。 ※22
△会員になると回数券を買う意味がなくなる。会員用の回数券があればと思う。 ※23
△露天風呂の雑草が気になった。 ※24
△家族風呂のシャワーを2つにしてほしい。 ※25
△家族風呂の利用時間、1時間を1時間10分くらいにしてほしい。高齢者は着替えなどに時間がかかる。 ※26
△サウナ室でローリュウ出来るようにして、室内の香りを良くしてほしい。 ※27
△塩分で変色している部分がある。錆取りをしてペンキで塗ってください。 ※28
△浴場内において、黙浴の表示があるのに雑談をしている人がいる。黙浴を促すために館内放送を実施したらどうでしょうか? ※29
△家族風呂にエアコンがほしい。風呂上がりは暑いので。 ※30
△露天風呂がせっかくのロケーションなのに湯船が奥でもったいない。柵のギリギリに少し高めの湯船を造り、お湯に浸かったまま夕日が見られたらもっと最高! ※31
×浴場で大きな声で話している人がいた。コロナが流行している時なので一言注意してほしかった。残念! ※32
×故障している所、早く直してほしい。(23名) ※33
×洗顔石鹸がないのがだめ。 ※34
×風呂のカーテン・網戸が破れていて見苦しい。(3名) ※35
×温泉の浴槽のタイルが老朽化して、見た目がよくない。(2名) ※36
×温泉の温度の管理をしっかりしてほしい。(4名) ※37
×浴場の湯がぬるい。長く浸かっても温まらない。(22名) ※38
×洗い場のシャワーの温度調節が出来ない時がある。(2名) ※39
×露天風呂の排水が詰まっている。(5名) ※40
×寝湯や座浴など気泡が出ないので残念。使用できるようにしてほしい。(19名) ※41
×ミストサウナが暗くて入った時に見えず危ない。 ※42
×シャンプーボトル等カビが目立ちました。 ※43
×常連と思われる地元の人のマナーが悪い(サウナでの大声でのおしゃべり、浴室・サウナで横になる・水風呂に潜る等)。注意文を目立つように。 ※44
×汚水の臭いが気になる時があります。 ※45
×サウナの床の損傷が気になる。 ※46
×すみに、垢が浮いている。 ※47
×リンスインシャンプーが良くなかった。髪がバサバサになった。 ※48
×水風呂の中、カビのような臭いがした。 ※49

<プール>
○以前は泳いでいましたが、今は肩や腰が痛く歩くだけです。しかし、プールの中で筋トレをしたり、ジェットを当てると痛みが軽減します。続けていきたいと思います。
○暑い季節に無理なく身体を動かせるのでまた利用したい。
○タラソプールの首マッサージのところは、出雲のタラソにはないのでとても良かったです。
○会員になったのですが、自分の好きな時間に利用できるのがたいへん好ましいです。
○月に2回、プールの日に利用しています。海も見えて、心身共リフレッシュできます。
○広くてジャグジーもあり、泳ぐ練習もできて最高です。親子で楽しんでいます。
△プールをもう少し明るくしてほしいです。 ※50
△夕日の見える側に注意書きが貼ってあって景色が遮られるのは少し残念です。 ※51
△シャワー室に小さな物を乗せるカゴがあったら助かります。(床につかない様にしたい) ※52
△主にプールを利用しています。窓をもう少し綺麗にしてもらえたら外の景色も良好となり良いと思います。 ※53
×水風呂がぬるい。 ※54
×棚等が壊れた所が見受けられる。修繕を。 ※55
×プールの水を入れ替えて欲しい。(2名) ※56
×コロナの患者が増えた時でも常連さん達は歩きながら大声での会話をしていました。貼り紙をするなど注意喚起してほしい。 ※57

<レストラン>
○レストランからの景色がとても落ち着く。

	<p>○海鮮メニューが豊富で良い。</p> <p>○天草らしい鯛のあら炊き美味しかった。</p> <p>○お値段以上にボリュームがあり、美味しかった。(3名)。</p> <p>○ソフトクリームが美味です。</p> <p>○チャンボンと鯛のあら炊きが好物です。</p> <p>○日替わりがあるのが楽しみ。飽きない。</p> <p>△メニューをもう少し増やして欲しい。(2名) ※58</p> <p>△昼ランチ・夜ランチを低価格で出してほしい。 ※59</p> <p>△レストランが休みの時に来てしまい残念。 ※60</p> <p>△あっさり食べられる軽いメニュー(量が少なめとか)がほしい。高齢者は少ししか食べられない。 ※61</p> <p>△夫婦で利用しています。トンカツやチャンボンなど主人は満足していますが、女性向けのオシャレなメニューがあるとウキウキできます。 ※62</p> <p>△味も美味しく魚は新鮮です。ただ、刺身の量が少ないですね。 ※63</p> <p>×オーダーストップの書いてある時間と実際が違います。ソフトクリーム子供が楽しみにしていますが買えません。改善してください! ※64</p> <p><その他></p> <p>○ドライブついでに熊本市内から通っています。とても良い施設を安く利用できるもので、今後も利用したいです。</p> <p>○スタッフの対応が良い。ハツラツとした挨拶が気持ちよくて元気になります。</p> <p>○お土産品ばかりでなく、品数が多いのでゆっくり見ることが出来、楽しいです。</p> <p>△店内がやや暗かった。 ※65</p> <p>△売場に野菜などの販売があれば良い。(2名) ※66</p> <p>△コロナが終わったら、血圧計を再開してほしい。 ※67</p> <p>△さんばーからの道順が観光客にはわかりにくいので途中に看板を設置すれば良いのではないかと思います。(2名) ※68</p> <p>△冷水の提供はありがたいのですが、コロナ禍で紙コップ(使い捨て)でないのはちょっと…。経費削減もわかりますが…。 ※69</p> <p>△チラシ(広告)の背景がカラフルで目立ちますが、文字が見づらいので読みやすくしてほしい。 ※70</p> <p>△定期的にイベントがあれば楽しいですね。(天草の陶器展、保育園の絵の展示とか) ※71</p> <p>△家族で来ると値段が高くなるので、市民制など手頃な値段になるととても来やすくなり嬉しいです。 ※72</p> <p>△受付横に物品があるが、照明が暗くて良さが伝わらない。 ※73</p> <p>△トイレの手洗い(自動)が短くて、良く洗えない。 ※74</p> <p>△空き地に宿泊施設を併設すれば県内外からの利用者も見込めるのでは。 ※75</p> <p>×挨拶がちょっと少ない。 ※76</p> <p>×マナーが悪い人がいてトイレが汚かった。 ※77</p> <p>×駐車場の白線が消えていて駐車しにくい(特に夜)。 ※78</p> <p>×トイレを修理してください。 ※79</p> <p>×休憩室の冷房が効いていない。暑い。 ※80</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

改善状況	
※1	毎日清掃を実施し、安全衛生管理には努めていましたが、ご意見に対する対応が遅れ事故招く結果となってしまいました。滑り止めマットを増設しました。今後薬品洗浄を実施予定です。
※2	現状は受付カウンターに設置しています。洗面台への設置についても検討します。
※3	日常清掃は行っていますが、カルシウム分等の汚れが残っています。専用洗剤等での洗浄を検討します。
※4	全体的な流量が減少しており、家族風呂の湯張りが重なると主浴の補給水が止まります。経費面では、オーバー水量を調整したいのですが、定期的なオーバーフローを検討します。

※5	健康増進施設の観点から水温設定は22～24℃に設定し、掲示物にてご理解ご協力をお願いしています。
※6	館内ショップに設置しております。今後洗面台周辺に利用案内を掲示します。
※7	今後検討します。
※8	今後検討します。
※9	個人マットをご利用頂く為、床に敷く吸水マットは夕方に1回取替えています。利用者により快適にご利用頂く為に、交換頻度を増やします。
※10	設置予定
※11	設置予定
※12	設置予定
※13	上天草市と協議します。
※14	節水の為に時間設定をしています。現状を調査し、調整が必要な箇所は対応します。
※15	現状1台設置。今後増設を検討します。
※16	今後検討します。
※17	今後検討します。
※18	今後検討します。
※19	汚れが取れない物は一部交換しましたが、全部の交換については状況により計画的に実施します。
※20	スペース的な理由もあり現状は左側脱衣室のみ設置。右側脱衣室への設置は検討します。
※21	脱衣室内に設置済み
※22	再度現状を調査し、対応について検討します。
※23	料金体系の整合性を踏まえて検討します。
※24	定期的に除草しています。今後も、指摘を受ける前に計画的に実施します。
※25	今後検討します。
※26	条例により、1時間単位（延長30分単位）としています。所管課と協議します。
※27	2F プールでは、アウフグースを実施しています。今後は温泉サウナでの実施も計画します。
※28	錆だけでなくスケール除去も含めて浴槽内洗浄を業者へ相談したところ、予算と日数（両浴で1週間程度）から実施を見合わせていました。今後については検討します。
※29	放送設備不良の為、浴室内への放送が現状できません。「黙浴」についての注意喚起の掲示をわかりやすく掲示しました。
※30	設置しています。
※31	当面は現状の設備を維持するしかないと考えます。除草や植木の手入れを小まめに行い、景観の維持に努めます。
※32	従業員の巡回時には注意の声掛けをするよう周知しました。また、黙浴の注意喚起をわかりやすく掲示しました。
※33	指定管理者で対応すべき箇所は、出来る限り迅速な復旧に向け努力しました。上天草市へお願いしている案件は、今後実施して頂く旨をお伝えしました。
※34	今後検討します。
※35	上天草市へ修理を依頼しました。

※36	見積徴収し、改善に向けて検討します。
※37	電動弁不良により手動管理をしていた為、安定した温度管理ができておりませんでした。主浴（3）電動弁は交換済み。主浴（4）も交換予定。また、主浴（4）の温度が上がらない対応として、熱交換器洗浄を実施済み。
※38	※37にて回答
※39	部品交換済み。
※40	業者による薬品洗浄を実施済み。
※41	上天草市へポンプ修理を依頼しました。
※42	照明器具の状態を確認し、早急に復旧させます。
※43	汚れたボトルは、綺麗なボトルと交換しました。
※44	掲示内容を見直し貼り替えます。
※45	配管設備を調査し原因を究明し改善に向けて対応します。
※46	専門業者へ確認を依頼します。
※47	垢かスケールかが不明です。毎日高圧洗浄機で清掃を実施していますが、現状の把握に努め、適宜対応策を講じます。
※48	商品の見直しを検討します。
※49	水風呂ろ過機内ろ材の更新を検討します。
※50	天井照明が12灯中4灯切れています。交換は高所作業で高額費用な為、上天草市へ相談しました。壁面照明も数か所切れており、照明器具からの交換が必要な為、業者へ見積もりを依頼済み、
※51	設置場所を変更済み。
※52	現状、ドア上部から吊るすハンガーは設置しています。今後検討します。
※53	清掃を実施し状況を確認します。フィルムの劣化の影響もあるように感じます。
※54	冷却設備が無い為、通常冷やすことができません。水温が上がる夏場は、水槽内の水を入れ替えて温度を下げる工夫をしますが、その他の方法についても引き続き検討します。
※55	上天草市へ対応をお願いしました。
※56	現状年に2回の総入れ換えと、毎日30t以上の新しい海水補給して管理しています。その他、海水の状態に応じて一部入れ換えを実施しています。
※57	貼り紙にて注意喚起に加え、口頭での注意、協力をお願いをしました。
※58	作業効率と原価率の観点からメニューを厳選しメニュー数は減らしました。今後の検討材料とします。
※59	今後検討します。
※60	従業員の確保が難しく、定休日を週2日設けさせて頂いております。引き続き、求人活動を継続します。
※61	今後検討します。
※62	今後検討します。
※63	原価率管理の為、量には制限があります。仕入れ原価、その他の材料等で工夫し、満足頂ける料理を工夫します。
※64	掲示物変更ができておらず、大変ご迷惑をお掛け致しました。従業員不足により、休業時間を設けざるを得ません。その他のスタッフによる対応等を検討します。
※65	照明器具の点灯時間を注意します。

※66	一時的（旬の野菜）に販売しましたが、今後は年間を通して定期的に販売できるよう検討します。
※67	利用を再開しています。
※68	施設側も設置を希望しましたが、所管課に相談したところ見送りのご意見を頂戴しました。
※69	冷水器を設置しました。
※70	ご意見を反映させて頂き、より見やすい配布物の作成を目指します。
※71	今後計画します。
※72	上天草市と協議をしながら、今後検討します。
※73	既存の照明が点いていない時がある為、常時点灯させるようスタッフへ周知しました。
※74	現状を確認しました。経過を見て今後の対応について検討します。
※75	利用者増加に繋がる貴重なご意見として参考にさせて頂きます。
※76	全ての従業員が一定のレベル以上の対応ができるように専門講師による研修に加え、日常的にも指導していきます。
※77	定期的に清掃をしておりますが、引き続き状況を確認し適宜対応策を講じます。
※78	上天草市で対応して頂きました。
※79	ウォシュレットが故障している箇所があります。計画的に修理を実施します。
※80	お客様に不快感を与えない温度管理を実施します。
<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
<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、専門業者等による点検の実施を検討するなど、適切な施設運営に努めてください。</p>	<p>令和 3 年度に続き点検報告書(写し)の提出を指示されていたにもかかわらず、実施後の速やかな提出が徹底できておりませんでした。保守点検は仕様書通り計画的に実施致しました。未提出の報告書(写し)は至急提出致します。</p> <p>また、地下機械室の各設備の点検業務は、ボイラーの点検・メンテナンスや温泉の補給時間遅延の調査を専門業者に実施して頂きました。</p> <p>その他の設備は、経年劣化と複数の漏水箇所発生の現状から、現実的な価格で保守点検を実施して貰える業者がおらず、不具合が発生した都度の業者対応としました。ある業者へ保守点検を依頼した際の回答は、保守点検ではなく、調査改修が必要との判断でした。営業に支障をきたさない維持管理を行う為に、引き続き専門業者による点検契約について検討致します。</p>
<p>イベントを実施する際は、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。</p>	<p>令和 4 年度においては、年度末になって新型コロナウイルス（以下、感染症）が収束傾向になり、感染防止の規制緩和を行いました。メディアを活用して宣伝告知を行うべく大きなイベントの実施は見合わせておりました。令和 5 年度では、売上、集客増加に繋がる各種事業を予定しており、イベントや事業の大小にかかわらずメディアを通じた宣伝告知を有効活用して参ります。</p>

<p>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。</p>	<p>新規及び継続の会員数の維持増加の為のキャンペーンは計画通り実施しました。また、運動教室は、感染症の拡大状況に応じて内容を調整し、継続に繋がるよう工夫しました。経費削減は費目毎に分析し、業務内容を見直す等して努力しましたが、売上と経費の採算がとれない現状でした。経営の安定化を実現するには、売上に見合った経費額まで更に削減が必要となります。</p>
<p>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、各設備の異常が発生した場合は速やかに所管課へ報告してください。</p>	<p>設備の故障や事故、ご意見（市と共有が必要な大きなクレーム）は適宜所管課へ報告し、情報共有しながら対応致しました。</p>
<p>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>	<p>令和4年度は、魅力再発見キャンペーン実施によるアンケート回収件数が非常に多く、整理に時間が掛かってしまったことから、書面によるご意見、苦情の把握が遅れてしまい申し訳ございませんでした。しかし、問題箇所の改善に向けては指定管理者で出来る内容は、常に早期対応を心掛けました。設備不良については、原因究明と業者のスケジュールの点から、改善までに3カ月近く経過した案件もありました。市に実施をお願いしている案件については、利用者の意見や現場業務の現状を報告し、緊急性のへの理解を求めました。</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>	<p>令和4年度における指摘事項に対する指定管理者からの回答は、所管課との協議の際に口頭でご報告させて頂きましたが、今後は書面にて結果報告をさせて頂きます。</p>
<p>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、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、今後の事業運営にいかしてください。</p>	<p>各部門毎の収支分析を基に、経営改善の為の具体的な方策を社内で定期的に協議し、実施して参りました。</p>
<p>【調査結果及び評価】</p> <p>指摘事項に対し、改善内容で「検討する」又は「実施予定」としたものについては、その進捗状況を報告してください。</p>	

8 その他

令和4年度においても、指定管理者からの申請により、営業時間短縮の実施及び臨時休館を設ける機会が多くなったことで、施設利用者へのサービス向上に支障を来していることから、新型コロナによる規制緩和を期に、施設のPR等を図るための営業専門職を設けるなど、施設利用者増に向けた施策を積極的に展開してください。