

上天草市交流センタースパ・タラソ天草指定管理者

令和5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	109,378人以上	101,368人	前年比+2,097人
プール利用者数	39,324人以上	33,115人	前年比-3,539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5年度は、温泉利用者数は前年度よりも増加したものの、プール利用者数については前年度から減少しているところです。安定してサービスを提供できる態勢を整えて、顧客満足度の維持に取り組むとともに、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/月	目視による点検
		高圧受電需要設備の全停電点検	1回/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)
【点検・調査結果及び評価】 消防設備点検において、「不良」と判定された項目について、一部は正事項への対応を実施していることが確認されました。対応が未了のものについては、優先度合いを整理して、法令等に基づき早急に改善してください。				

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	菖蒲湯	5 月 5 日	676 名	菖蒲の葉を浮かべた風呂
	サプライズイベント「バラ風呂」	9 月 23 日	211 名	女性露天風呂に色とりどりのバラを浮かべて優雅にご入浴
	冬至 ゆず湯	12 月 22 日	308 名	ゆずの果実を浮かべた風呂
	パール柑風呂	3 月 10 日	413 名	パール柑の果実を浮かべた風呂
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	29 名	会員照会 CA・一般入会 CA
	復会キャンペーン	4 月～3 月	28 名	復会 CA ※9 月は特別復会 CA
	プールの日	毎月第 2.4 水曜日	330 名	7 月まで大人 500 円 小人 300 円 8 月から大人 550 円 小人 330 円
	風呂の日	毎月第 3 水曜日	2,571 名	大人 400 円 小人 250 円
	シルバーデー	毎週木曜日	4,444 名	65 歳以上 温泉 350 円プール 900 円
	サウナの日	3 月 7 日	240 本	温泉又はプールの利用のお客様 240 名に大塚製薬イオンウォーター進呈
	回数券の日	毎週月曜日	309 冊	回数券 1 冊につき、招待券 1 枚進呈
	特別回数券の日	年 3 回	527 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	2,629 名	7 月まで プール 300 円 温泉 200 円 8 月から プール 330 円 温泉 250 円
	タラソ会員家族優待	通年	45 名	タラソ会員の家族 (子供 4 歳～小学生) は、会員同伴で 300 円
	夏季限定御膳！親子プール券販売	夏休み期間	23 食	親子 1 組 (大人 1 小人 1) 1,200 円 追加：小人 400 円 大人食 800 円

レストラン	季節の御膳「花見御膳」	4月3日～28日	101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
	季節の御膳 雛膳	3月2日～3月9日	48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
	抽選券付き温泉券販売	1月2日	360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】 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、健康増進施設として、新たな施策を積極的に展開してください。				

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	321日	340日	-19日
温泉（フリーパス含む）	利用可能日数	321日	339日	-18日
	利用日数	321日	339日	-18日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	101,368人	99,271人	+2,097人
タラソ（フリーパス含む）	利用可能日数	317日	336日	-19日
	利用日数	317日	336日	-19日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	33,115人	36,654人	-3,539人
レストラン	利用可能日数	280日	313日	-33日
	利用日数	280日	313日	-33日
	利用率	100%	100%	±0%
	入場者数	16,440人	25,945人	*人

【点検・調査結果及び評価】
 毎週火曜日を休業としたこと、また、設備のメンテナンス等でやむを得ず休業にしなくてはならない状態が数日あり、開館日数は前年度よりも19日少なくなった。
 人材の確保に課題はありますが、安定してサービスを提供できる体制を整え、来館者数の確保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。

*昨年12月から導入したタッチパネル決済により、会計に対応する職員が必要なくなったため、利用者数の把握をしなくなったことから、翌年3月まで集計していない。4月に是正を促した結果、5月からは再度計上を開始。

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	43,745,045円
	タラソ	プール利用料、会費収入等	16,296,609円

指定管理料			26,074,000 円	
自主事業収入	レストラン		29,871,789 円	
	商品販売		6,596,887 円	
	市交付金	上天草市エネルギー価格高騰対策支援金	4,365,000 円	
	その他	自動販売機手数料等	1,687,193 円	
合 計			128,636,523 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

【点検・調査結果及び評価】

温泉、プール（タラソ）をはじめとする利用料金収入が前年度を上回ったことに加え、上天草市エネルギー価格高騰対策支援金により全体の収入が増加したことが収支改善の要因となっています。サービスの品質維持や設備の維持管理に必要な人材は確保したうえで、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。

調査実施内容	調査年月日	令和5年4月1日～令和6年3月31日						
	調査方法	利用者アンケート						
	調査対象者数	103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	32	49	29	45	4	6
		プール	17	53	13	41	2	6
	サービス全般	温泉	51	73	16	23	3	4
		プール	26	72	10	28	0	0
		レストラン	40	65	19	31	3	5
	従業員対応状況	対応・身だしなみ等	66	76	21	24	0	0
			はい				いいえ	
施設全体満足度	再度利用したいか	80	100			0	0	
利用者からの意見等	<温泉> ○景色も大変良く満足した。 ○すごく良い湯だった。また来たい。 ○露天風呂が良い ○広くて清潔感があって良い。 ○夕景が良く最高。違う時期にまた来たい。 △露天風呂の雑木や草を切り、風呂の中から海が見えるようにして欲しい。(2名) △浴室内の時計をどこからでも見えるように、もっと高い位置に移動して欲しい。 △男湯と女湯の区別をもう少し分かりやすくして欲しい。 △露天風呂に屋根があれば良い。 △料金の値上がりがあったが、観光客と地元の利用者の金額を差別化して欲しい。 ×水風呂がぬるい。※1 ×お湯がぬるくて温まらなかった。(2名)※2 ×故障している所が多い。※3 ×フロント不在の時があり困る。※4 ×タイルの老朽化が目立つ。※5 ×ドライヤーが使い辛い。※6 ×数カ月前に要した利用した際、塩素の匂いが強くその温泉は利用していない。コロナの影響かもしれないが、消毒(塩素)はもう少し、少なくとも良いと思う。※7							

	<プール> ○プールのジャグジーに入ると足がつかなくなります。 ○あと2か月で87最です。プールに通うので元気です！ ○サウナが綺麗で良い。 △これからも続けたいので、料金をあげないで欲しい。※8 △プールを離れる時は一か所でもいいからジェットをつけて行ってほしい。※9 △海水をもっと早くかえて欲しい ※10 △もっと沢山の方にプールを利用して欲しい。※11 △16.5mの横サイズを広くしてほしい。※12 △会員が昼時少なく寂しい。 △プール歩行時に一人では、水圧が強い。※13 △プールにカーテンをつけて欲しい。※14 △半月分の会費を作って欲しい。※15 △プールで楽しめる教室を入れて欲しい。※16 ×日差しが眩しい。※17 <レストラン> ○料理の味付けは最高。 ○豚カツの揚げ方、味も良い。 ○レストランのスタッフの接客が丁寧で良い。(2名) ○温泉施設のレストランなのであまり期待していなかったが、料理も美味しく、メニューも豊富で景色もきれいでとても贅沢なレストランだった。 ○メニューが多く選ぶのが楽しかった。 ○海鮮丼が美味しかった。次回は海老天丼を食べたい。 ○明るくて居心地良く、美味しく食事ができた。 ○貝汁が美味しかった。(2名) ○海老カレーが好きで何度か利用している。 △レストランの活性化を希望する(折角良い施設があるのに) ※18 △一品料理があると良い。※19 △メニューに野菜炒め・チャーハン等があると嬉しい。※20 △夜も営業して欲しい。(2名) ※21 △生魚類は新鮮なものにして欲しい。※22 △席のレイアウトを改良して欲しい。※23 △定食には、くだもの一片でもあれば良い。※24 △定食の味噌汁を、貝汁 or 味噌汁と選べるようにして欲しい。※25 ×食事したいのに開いていない。(3名) ※26 ×券売機に戸惑う人が多く時間を要したので、混み合う時はかなり待たされると思った。※27 ×食事している時、カラオケがうるさい。※28 ×お風呂上りにソフトクリームを食べたかったのに、まだオープンしていなかった ※29 ×値段が高いので最近是利用していない。※30 <その他> ○スタッフの対応、施設の清掃はとても良い。 △売店にて農作物の販売があれば良い。※31 △宿泊施設があれば利用する。※32 ×玄関でのタバコの臭いが酷い時がある。※33 ×駐車場に入るとき、矢印がないから危険。※34 ×スタッフの挨拶の声が小さい ※35
【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、速やかに所管課に報告してください。	

○：感想等 △：意見・要望 ×：苦情

6 意見・苦情等の対応

	改 善 状 況
※1	健康増進施設であることから、水風呂の設定温度は22℃～24℃を適正温度としてい

	ます。外気温に合わせて、適宜温度調整をしています。
※2	令和5年10月頃から主浴（3）の温度低下が見られ、応急的な復旧の為に配管移設やバルブ交換等を行いました。原因は配管内のスケールであったため、上天草市で配管内のスケール洗浄を実施して頂き、以後安定した温度管理ができております。
※3	軽微な修繕は指定管理者で実施し、アトラクションポンプやロールカーテンは上天草市で更新して頂きました。現在も、配管内のスケールによりジェットが出ない箇所があります。引き続き、配管内のスケール除去についてのご対応をよろしくお願いします。
※4	家族風呂のご案内等で受付を離れる場合があります。受付カウンターに札を立てておりますが、改善策を検討します。
※5	上天草市へ報告し協議させていただきます。
※6	次回購入時に商品選定に配慮します。
※7	残留塩素濃度は規定値の下限で維持しています。
※8	会員の確保増加のために、今後も入会継続し易い価格帯の維持を努力します。
※9	利用者の動きを予測して、アトラクションポンプの発停を行っています。ご意見を考慮して操作して参ります。
※10	原則的に毎日 30t の海水を補給しており、状況に応じて補給量を増やして綺麗な状態を維持できるよう努めています。プール槽内の清掃も定期的に行っており、ここ数年間は以前に比べて大きく改善されております。
※11	広報活動や健康についての効果測定、運動教室の増設等、利用者数増加策を実施します。
※12	上天草市へ報告し、共有させていただきます。
※13	水流ジェットは利用状況に応じて発停しています。16.5M プールでの運動方法を提案するなどして、水圧を負担に感じない利用方法を紹介します。
※14	日除け対策はこれまでも検討して来ましたが、現状、ガラス面の最も高い位置から覆う必要があります。上天草市に相談し、検討させていただきます。
※15	回数券や月会費との整合性を考え検討致します。
※16	新規教室の導入やイベントの実施等を検討します。
※17	※14と同回答
※18	従業員が補充出来たため、営業時間や提供サービスの見直しを実施して参ります。
※19	要望を考慮したメニューの見直しを検討します。
※20	※19と同回答
※21	※18と同回答
※22	海鮮はウリですので、鮮度を重視して提供して参ります。
※23	魅力的な眺望を更に感じて頂けるテーブルのレイアウトを検討します。
※24	要望を考慮したメニューの見直しを検討します。
※25	現在は選択可能です。
※26	従業員不足の為に、営業日や営業時間を変更せざるをえませんでした。令和6年度になり従業員の補充が出来ましたので、通常営業の方向に戻して参ります。
※27	現状自動券売機が1台ですので、増設する手配を進めます。
※28	上天草市と協議し、防音する方法を検討します。
※29	仕込み時間が必要な為、営業時間開始時間前に提供することが出来ません。売店で販売している、アイスの購入をご案内します。
※30	原価高騰に伴い価格を見直しました。ご意見を考慮し、今後のメニュー作りや仕入れ方法等に反映させて参ります。

※31	導入の可否について前向きに検討します。
※32	上天草市へ報告し、共有します。
※33	喫煙所の場所について、再度検討します。
※34	上天草市へ報告し、共有します。
※35	接客研修を実施しました。
【調査結果及び評価】 アンケートの実施時期に偏りがあるため、年間を通してアンケートを取るようにしてください。 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。	

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
利用者数が目標値との比較では減少している ので、これまでの事業を見直し、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。	新型コロナにより中止していたカラオケデー を再開しました。健康増進教室の新規開催を計 画しましたが、参加者が定員割れの為、不実施 となりました。 人員不足で新規事業の開拓に精力的な取り組 みが出来ませんでした。一方では、設備の安定 した維持管理や SNS での発信、周辺関連団体 との積極的な連携等で利用者増加に繋げるよ う努力しました。
消防設備点検で「不良」と判定された箇所は、 命令に基づき、適切に改善してください。 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。	「不良」と判定された箇所はすべて見積を取 り、改善計画を事前にしょうぼ書に提出し、計 画通りに改修を実施しました。無圧ヒーターの 専門業者による定期点検については見積金額 が非常に高額で実施できなかったため、令和 6 年度は他の設備と合わせて定期点検を実施し ます。
周辺施設で開催されるスポーツ大会等の参加 者に対し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 づくりの施設として、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。	四半期報告書に記載した通り、近隣地域の各種 団体と連携し、各種イベントや利用役にスパ・ タラソ天草を身近に利用して頂けるように、積 極的に提携をしました。健康増進教室を新規開 催しましたが、参加者が定員割れのため、中止 となりました。次年度は募集方法を改善して再 度開催予定です。
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。来館者数の回復に向けた取 組を実施してください。	令和 4 年度に続き、さらに利用可能日数が減少 する結果となりました。様々な求人活動をおこ ないましたが、従業員が補充出来ず、臨時休業 をせざるを得ない状況が続きました。
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。	新型コロナによる大幅な赤字経営が続いてき ましたが、徹底した経費削減による健全経営へ の回復に向け努力した結果、令和 5 年度は黒字 収支に改善されました。
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、	利用者からご意見や苦情をいただいた際は、速 やかに明確な対応を心がけて参りました。ま

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。	た、市にご対応いただきたい案件や設備故障につきましても、適宜ご報告させていただきました。
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。	利用者からのご意見等の把握は日常的に努め、速やかに回答又は改善結果が分かるような対応を心掛けました。
指定管理者の申請により、営業時間短縮の実施及び臨時休館を設けることが多くなったことで、施設利用者のサービス向上に支障をきたしていることから、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。	令和5年度は、人員不足と設備メンテナンスのために、臨時休館及び営業時間短縮についての改善は図れませんでした。人材確保は非常に難しい現状の為、有料広告宣伝を活用した施設PRの準備を進めました。
【調査結果及び評価】 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。 また、施設の設備等について、今回指摘事項に上がったものに限らず、施設の維持管理に関して対応が必要な場合があれば、指定管理者で適切に実施又は市に対応を要請してください。	

8 その他

令和5年度においては、十分なスタッフの確保が出来ず、運営等サービスの質の低下が見られました。 早急に慢性的な人員不足を解消し、安定した運営ができるよう体制を整備するとともに、施設利用者増に向けた新規事業等の施策を積極的に展開してください。