

宇土市健康福祉館あじさいの湯 指定管理者
平成30年度 管理運営評価票

所管課：福祉課福祉政策係

I 施設の管理概要

指定管理者名	九州総合サービス株式会社
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
指定管理料	10,579,000円(年額)

II 管理運営の評価

1. 提案内容の実施状況

提案内容	実施状況
安定した管理で維持管理を図る。	適切な保守点検が実施されている。 設備の不具合の発見時には、市への報告が直ちに行われたことで、入浴に支障がないよう迅速な対応につなげることができている。 また、リスク分担表により、指定管理者負担となるものについては、交換や修理が速やかに行われ、適正な維持管理に努められている。
レストラン営業収支の改善	食材管理と有効活用が徹底されている。食事の日のイベント継続により売上が向上し、営業収支の改善が図られている。
グラウンドゴルフ場整備事業の推進	平成29年9月4日に「あじさい広場」が完成した。 地区の住民と協力しながら維持管理を行い、常に手入れの行き届いた状態が保たれている。
利用者増加を図るための割引サービスや各種イベントを実施	時季のイベントや、地域資源を上手く利用したイベント及び割引サービスは継続して実施されており、前年度並みの成果が上げられている。

【評価】

提案内容は、どれも履行されています。施設が老朽化していることから、設備の不具合など処置改善が必要なことも多々ありますが、不具合を未然に防ぐことができるよう管理の徹底をお願いします。集客努力として、自主事業として計画された各種イベントは確実に実施されており、イベント・割引サービスの充実を高く評価します。

2. 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
利用者（入館者の増加）	65,900人	63,097人 (前年度63,996人)	目標比 —2803人 (前年比—899人)
売上目標の達成（指定管理料除く）	2,550万円	2,433万円	達成率95.4%
収支の改善	損益±0	-7,216,524円	前年比 2,808,610円悪化
自主事業の実行推進	54回以上	77回	各種イベント開催
CS向上（お客様ご指摘の改善と低減）	8件以下	10件	目標件数より+2件
災害事故発生ゼロ（利用者・従業員）	0件	0件	事故災害発生無し
設備備品トラブルの低減改善	12件以下	13件	ボイラー②本体漏水 1件処置未了
従業員の教育訓練	24件	31件	安全衛生・接遇向上
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>収支の改善について、大幅に悪化しており、その要因はボイラー灯油代とシルバー人材委託費の増加であることが明白です。人件費の意味合いを持つシルバー人材委託費を削ることは、適正な運営を行う上で難しいと考えられます。よって、衛生管理上問題ない運用によりボイラー灯油代を縮減させる方法がないかを検討し、収支の改善に努めてください。</p>			

3. 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	内容
清掃	①毎週木・日曜日 ②第3月曜の休館日	①男女浴槽内清掃 ②館内全体清掃
保守・点検	①1回/2カ月 ・年次点検11月19日 ②5月21日 ・11月19日 ③7月28日 ・H31年1月9日 ④10月15日	①自家用工作物（電気）点検 ②空調機点検 ③ボイラー（温水器）点検 ④ボイラー熱交換器の定期清掃交換
保安・警備	①8月28日 ・H31年2月18日 ②夜間・休館日24時間常時	①消防設備点検 ②警備監視（Qネット 24h）
施設維持管理	①H31年3月19日 ②月2回実施 ・11月1日 ③3回/年 5/10・9/14・1/18	①水質検査 ②浄化槽点検（法定検査含む） ③自動ドア点検
その他	①毎日実施 ②5月16日	①自主点検・浴槽塩素濃度測定 ②害虫駆除
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>清掃に関する苦情も無く、温泉施設において十分清潔な状態を保つことができています。設備の機能不全は苦情等の原因となりますので、不具合の早期発見のためにも保守点検等の継続実施を行ってください。</p>		

① 運営事業実績（主な事業・イベント）

事業・イベント名	開催期日	参加者数	内容
子供の日 菖蒲湯	5月5日	300名	子供の日 菖蒲湯のサービス
敬老の日サービス	9月18日	197名	70才以上無料入浴サービス（74名利用）
冬至 ゆず湯	12月22日	207名	冬至に合わせてゆず湯のサービス
緋寒桜祭り	2月15日	274名	緋寒桜開花時期に合わせてイベント開催
あじさい祭り	6月15日	203名	あじさいの開花時期に合わせてイベント開催
グランドゴルフ大会	月1回	延べ約600名	あじさいの湯主催による大会
網津フットパス	3回開催	81名	モーターカー開催 4/8・11/17・11/25
いきいき健康体操	毎週木曜日	延べ約500名	高齢者支援及びボランティアによる健康体操実施
フラダンス講習会	第2・4水曜日	延べ約200名	宇土市高齢者支援事業場所も提供
足湯等落成イベント	H31年3月度	3月利用者7143名	足湯、寝転びの湯新設記念によるイベント

【点検・調査結果及び評価】

施設の設置目的に沿い、健康増進に寄与するイベントが実施されています。また、祭りでは利用者によるステージで歌や踊りの披露が行われるなど、地域に親しまれる取組みも行われています。利用者にとって、観覧型のイベントと、体を動かす参加型の事業が実施されており、大変良い構成バランスであるといえます。

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要。

4. 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数		339	335
宇土市健康福祉館	利用可能日数	339	339	100%
あじさいの湯	利用日数	339	335	101.2%
・温泉施設	利用率	100%	98.9%	101%
・休憩室	入場者数	63,097	63,996	98.6%

【点検・調査結果及び評価】

設備の不具合や内部調整も休館日を利用して行うことで、施設の都合により開館出来なかった日が無かったことを高く評価します。入場者数は前年度と比較すると900人程度減少しましたが、工事に伴い利用者に不便があったことも影響していたと考えられるため、今後はサービス向上等の企業努力により増えてくるものと期待しています。

※施設入場料や使用料が無料等により、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。

5. 管理経費の収支状況

① 収入

項目	内容	金額 (円)
指定管理料	宇土市からの指定管理料収入	10,579,000
利用料金収入	入館料	券売機から購入した入館料
	回数券	回数券購入売上
	他利用料金	タオル・歯ブラシ・髭剃り売上
自主事業収入	売店売上	お菓子・アイスクリーム・牛乳等売上
	レストラン売上	レストラン売上
	チェリーゴルフ利用	チェリーゴルフセルフ券入浴利用
手数料収入	自動販売機・コインロッカー・マッサージ機等	410,317
合計		34,906,767
	収納未済額	0
	うち利用料金収入分	0

② 支出

項目	内訳	金額 (円)
人件費	従業員給与・賞与・福利厚生費	10,667,531
レストラン経費	食材費・ゴミ収集費・ガス代・備品代等	2,999,196
売店仕入	お菓子・牛乳・アイスクリーム・ジュース仕入代	1,451,628
シルバー人材経費	シルバー人材請負 (ボイラー担当・清掃担当)	8,102,302
業務委託費	浄化槽点検・本社管理費・定期清掃・害虫駆除・設備点検・警備費等	2,851,695
設備修理代	ボイラー設備・サウナ設備・ポンプ修理等	650,477
燃料・光熱費	ボイラー燃料 (灯油)・電気代・ガス水道代	12,778,471
その他	温泉備品消耗品・送迎バス管理・新聞電話代・協賛等	2,340,874
合計		41,842,174
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>収支に関しては、6,935,407円の赤字となっており、その要因は利用者の減少やシルバー人材経費、ボイラー燃料代にあったようです。人件費や仕入については最小限に抑えることができていますので、できることから改善を図り、利用者のニーズを見極めながら少しずつでも収支が改善されるよう対応をよろしくお願いします。</p>		

③人件費における最低賃金の確認

※最低賃金（熊本県）→最低時間賃金（762円）効力発生日 平成30年10月1日

勤務形態	最低賃金を満たしているか(適 or 不適)
正規職員	適
非正規職員	
フルタイム	
パートタイム	適
アルバイト	
その他（ ）	

6. 利用者調査結果

調査実施 内容	調査年月日	平成31年 3月 1日～11日									
	調査方法	アンケート用紙による調査									
	調査対象数	34名（男性：6名 女性：28名） ※調査報告詳細は、報告書にて別途報告済									
調査結果	調査分野	回答内容									
		とても良い		良い		普通		あまり良くない		悪い	
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	
	職員対応状況	17	50	12	35	5	15				
	施設関係	13	42	10	32	8	26				
レストラン	11	34	14	44	7	22					
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉づかい等の対応に優しさや親しみを感じます。 ・何時もお世話になりますが、とても優しく大変良好です。 ・洗い場の数が少ないので増設できないか。 ・寝ころびの湯では、背が低い人は浴槽内に滑り落ちる。 ・更衣室が狭いので、多い時には着替えが出来ないので、少しでも広く出来ませんか。 ・寝ころびの湯では、頭の付近に日が当たるので日避けの設置を。雨の日も雨が当たる。 ・日替わり定食は、リーズナブルで味付けも美味しいです。 ・レストランメニューをもっと増やせないか。 										
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>概ね良い調査結果となっております。調査結果および利用者からの意見等からも、職員の接遇や態度の良さが伺えます。今後もアンケートの内容について利用者のニーズを的確に把握できるよう努めてください。また、把握した内容について可能な範囲で対応していただき、満足度を向上できるよう対応をお願いします。</p>											

※実際の調査項目に応じて、適宜様式を変更すること。

7. 意見・苦情等の対応

	利用者からの意見・苦情等	改善状況
1	女性のお客様から、サウナマット交換時のシルバー清掃担当者の対応が非常に悪いとの苦情を頂きました。	シルバー担当者へ朝礼時、お客様の接遇について連絡指導を行いました。教育訓練結果に登録教育資料作成
2	女性お客様より、シルバー清掃担当者の従業員が挨拶をしない。又、脱衣室にてシルバー従業員同士で話をし、お客様への配慮が全然無いとご意見を頂きました。	教育資料作成及び全員へ朝礼等を利用して、施設従業員の在り方や施設の運営スローガンについて説明教育を実施
3	女性お客様より、シルバー清掃従業員より20:40頃まだ入りますか？と言われた。閉館時間は21:00になっているのにどういう事か。新聞に投稿しますよと激怒して受付へ連絡有	シルバー清掃担当入職後1カ月の新人の方で、本人含めて全員へ教育を実施
4	男性浴室に小学校高学年になる女性が、父親と入浴されており、周囲に迷惑を掛けるので対応する様にと、お客様より連絡ご指摘頂く。	熊本県公衆浴場に関する条例で、8歳以上の男女混浴は、禁止されているので、浴室入口と券売機横に注意書きを掲示実施済
5	女性お客様より、電話にて連絡有 数日前に利用した時に高齢の人で、浴室にて排泄さされており再度施設の利用はしめんと苦情あり。	他温泉施設でも同様の問題発生しており難しい問題ですが、従業員の見回りの強化等迅速に対応する様に施設運営を行っていきます。
6	男女お客様より、浴槽の温度が高いので入れないと、5～6名様より連絡あり。19:00ごろ退館されたお客様より御指摘 冬期温度設定41.2℃	翌日ボイラー作業報告日誌を確認した所、41.5℃の記入。若干高めであるが、入れないと言うレベルではないと思われるが、現在ボイラー立ち上げ自動温度制御システムが故障中でマニュアルによる手動操作になっている為、この様な問題が発生している。数年前に見積もりを取り修理改善する様になっていたが、いまだ実行されていない。 ボイラー担当者も高齢となりマニュアル操作には負担があるので、操作は自動設定により温度管理が出来るように進めて行きたいと思えます。
7	男性浴室から、露天出入口ドアの開閉時に、冬期は寒気が流入して、洗い場で洗っていると大変寒い。	開業当初からの問題と思われませんが、男性扉は開閉が左開きで風が丁度洗い場側へ入って来る。女性の方は右開きなので風が洗い場側へ流入しない。試行でビニールマットを屋根から風除けとして垂らして設置したところ、効果が有ったので、冬期の形状を更に改善して設置してみる。
8	男性お客様で、浴槽内に排泄された。脱衣室にも排泄されたりされたので、他のお客様よりクレーム発生	連絡を受けて従業員にて対応したが、本人が高齢なこともあり、状況を良く理解されていない状態で、お名前等を伺い今後のご利用に付いて確認連絡実施
9	駐車場から玄関通路入口の、角の石垣周辺が暗くて足をぶつけたと連絡御指摘有	現場を夜確認した所、確かに少し暗くて見えづらいので、石垣角の周辺にソーラー式の照明を2本設置した。
10	SNSのあじさいの湯情報で、休館日(第1・3月曜)	休館日に確認した所、実際に営業中と表示していた。

	日)なのに営業中となっているので、来てみたら休館になっていたと連絡有	情報管理会社が載せているようだが、修正の方法を確認する。
11	男性脱衣室入口の扉が固くて開閉できない。	戸車不良2個内製交換実施済
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>利用者からの意見や苦情に対して、案件毎、適切に対応されています。職員の接遇や態度の良さが伺える一方、シルバー従業員に対する苦情があります。教育・指導の徹底と従業員の意識改革により改善されることを期待しています。</p>		

8. 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・結果
<p>(利用者の増加と地域貢献)</p> <p>①イベント、サービスの充実</p> <p>②利用者を増やす企業努力</p> <p>③あじさいの広場、足湯、寝転びの湯等の有効活用</p>	<p>①従来からのイベントや割引サービスに加えて宇城温泉協会のスタンプラリー開催、タウン情報誌クマモトと提携して初の夏イベント開催や3月度の1カ月割引延長等実施したが、63,097名の利用者(昨年比-889名減少)の結果であった。割引サービスの利用者は、6,305名と昨年比+448名と増加したが、家族割引が、-295組と減少しており、趣味娯楽の多様化に対する取り組みが必要</p> <p>②自主事業の取り組みとして5回以上/月(60回/年)を計画して取り組み合計77回の自主事業を実施した。</p> <p>③あじさい広場の活用については、月1回のあじさいの湯コンペ開催等を行い、グランドゴルフ予約だけでも1538名の利用があり、他に地元保育園、小中学校生徒の利用や地域のイベント活用にて利用者収入の増加や地域の活性化に貢献できた。</p>
<p>(収支の改善)</p> <p>①支出の抑制改善</p> <p>②経営努力とサービスの向上</p>	<p>①収支の大幅な悪化、前年比-280万程増加した。最大の要因は2件、ボイラー灯油代145万の増加と、シルバー委託費の116万増加が原因であり、施設運営により悪化したものではないが、それでも横ばいであり、設備備品修理の内製化取り組みや浴槽立ち上げ改善による水道料金削減、人件費の時間外の管理等を実施したが、更なる体制組織見直しが必要である。</p> <p>②厨房に於いては、業務多能化応援や食事イベントの継続により売上向上した。売店に於いても、適正在庫管理と販売品の精査等により売上利益ともに向上した。</p> <p>サービス向上の一環として、温泉号による送迎を実施しているが、利用者3,309名で昨年比+249名。増加乗車率も66.7%と6%UPした。</p>
<p>(安心安全な施設)</p> <p>①災害事故発生ゼロの取り組み</p>	<p>①朝礼やOJTによる動機づけ等を実施して、災害事故は昨年に引き続き発生無し</p>

<p>②安心安全な施設の利用</p> <p>③日常管理の強化</p>	<p>②入れ墨の利用者対応や高齢者利用が多い環境の元、適宜対応する事が出来たが、浴槽内での気分不良等については数件発生し救急搬送による対応を実施した。</p> <p>また、お客様からの施設設備不具合のご意見提案を数件頂いたが、迅速に対応する事で信頼やCS向上に繋がった。</p> <p>③自主点検による日常管理や設備備品不具合管理等、継続して実施を行った。</p>
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>指摘を受けた事項について、改善する取組みがいずれも真摯に行われています。創意工夫を凝らした独自の事業展開も実施しながらも、指摘の改善に相当の成果を上げることができています。</p>	

9. その他