

宇土市健康福祉館あじさいの湯 指定管理者  
令和4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	九州綜合サービス株式会社
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
指定管理料	18,298,000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
新たな割引サービスの開始	あじさいの湯友の会会員制度（市在住者対象） JAF会員割引サービス（市外在住者対象）
ランチ提供の中止に伴う対応	送迎時のコンビニの利用 売店でのインスタント食品の提供
<p><b>【評価】</b></p> <p>割引サービスは、利用者の増加やリピートが期待でき、効果的な取り組みだと考えます。また、レストランの閉店により開始したランチ（弁当）の提供も注文数の減少により中止となりましたが、送迎時のコンビニの利用及び売店でのインスタント食品の提供を行っていただき、CS向上に努めていただいております。</p>	

**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
施設利用者数	60,500人 (前年比+10%)	61,225人 (前年度55,023人)	目標値：+725人 前年比：+6,202人
売上目標の達成	18,050,000円	19,193,926円	達成率：106%
収支の改善	損益±0	▲2,216,796円 消費税：1,005,222円含	前年比59,000円改善 光熱費の増加
自主事業の実行推進	24回	24回	前年実績：23回
CS向上 (お客様ご指摘の改善低減)	10件以下	10件	お客様接遇2件
災害事故発生の撲滅	0件	0件	事故災害発生なし
設備不具合の低減	12件以下	13件	前年度23件
教育訓練の実施	24回以上	24回	安全衛生関係

**【点検・調査結果及び評価】**

新型コロナウイルス感染症の影響の改善や施設の環境改善、衛生管理の徹底等により、入館者数が目標値を上回っています。今後さらに利用者数の増加につながるよう、サービスの向上や安全管理・衛生管理の徹底継続をお願いします。

設備不具合は前年度と比較し、改善しておりますが、老朽化による不具合が心配されますので、引き続き日頃からの点検をお願いします。

**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 2カ月1回（奇数月）の休館日	① 男女浴槽内、打瀬、寝ころびの湯 ② 館内全体清掃ワックス掛け等
保守・点検	① 1回/2カ月 R4年11月21日法定点検 ② R4年4月18日・R4年11月21日 ③ R4年7月19日・R5年1月16日 ④ R4年10月18日	① 自家用工作物（電気）点検 ② 空調器点検 ③ ボイラー（温水器）点検 ④ ボイラー熱交換器定期清掃交換
保安・警備	① R4年8月1日・R5年2月20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）
施設維持管理	① R4年9月5日・R5年3月7日 ② 月2回実施 R4年9月15日法定検査 ③ R4年5月13日・R4年9月9日・ R5年1月13日 ④ R5年2月10日	① 水質検査 ② 浄化槽点検（法定検査含む） ③ 自動ドア点検 ④ 貯水タンク、源泉タンク清掃消毒
その他	① 毎日実施 ② R4年4月18日	① 自主点検・浴槽濃度測定 ② 害虫駆除

**【点検・調査結果及び評価】**

施設の老朽化により保守点検、水質検査はより重要になってきています。今後も計画的な点検・管理をお願いします。

**② 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
菖蒲湯	5月5日	216名	子供の日 菖蒲湯サービス
敬老の日サービス	9月19日	171名	70歳以上無料入浴サービス 57名
グランドゴルフ大会	月1回	約700名	網津フットパス協会協賛開催
グランドゴルフ大会	月1回予定	83名	お客様対象 5回実施
フットパス	11月27日	17名	網津フットパス開催 あじさいの湯利用
冬至（ゆず湯）	12月22日	189名	冬至に合わせてゆず湯のサービス

**【点検・調査結果及び評価】**

新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、概ね昨年度よりも参加者数が増加しています。

今後とも状況や場面に応じた適切な感染対策を講じつつ、イベントの企画・検討をお願いします。

※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	335	329	329
宇土市健康福祉館	利用可能日数	339	339	100%
	利用日数	335	329	101.8%
あじさいの湯・温泉施設	利用率	98.8%	97.1%	101.8%
	入場者数	61,225	55,023	111.3%

##### 【点検・調査結果及び評価】

職員の皆様の努力のおかげで、前年度より利用者数が増加し、また、コロナ禍以前の数値に近いところまで回復してきました。新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類に移行したことに伴い、利用者の増加が見込めるため、今後ともご協力よろしく申し上げます。

※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	18,298,000	
利用料金収入	入館料	券売機から購入した入館料	12,897,200
	回数券	回数券、友の会会費売上	4,401,000
	他利用料金	タオル・髭剃り・歯ブラシ売上	174,500
自主事業収入	売店売上	お菓子・牛乳等売上	1,023,900
	自主事業①	ビール・弁当売上	103,000
	自主事業②	チェリーゴルフセルフ入浴利用請求	167,700
手数料収入	自動販売機・コインロッカー等	426,626	
合計		37,491,926	
	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	12,254,011
定期メンテナンス費	タンク清掃、配管洗浄、水質検査	907,500
仕入れ	お菓子、牛乳、ジュース、ビール等仕入れ代	737,267
備品購入費	施設使用備品購入	500,000
業務委託費	シルバー人材センター請負費、法定点検等委託費	7,189,934
修理費	ボイラー、サウナ設備、ポンプ、ドア等修理	1,000,000
燃料費	ボイラー燃料費 灯油代	8,726,684
光熱水費	電気水道、ガス代	5,798,763
温泉消耗品	シャンプーリンス、ボディソープ、塩素消毒費	592,240
小口支払い	電話新聞代、保険会費等	425,357
温泉号経費	リース代、ガソリン代	571,744
合計		38,703,500

### 【点検・調査結果及び評価】

昨年度に比べ、光熱水費が大きく増加しています。物価高騰については、引き続き注視していただきますようお願いします。

## 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（853円）効力発生日 令和4年10月1日

雇用形態	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	適
その他 ( )	

## 6 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	R5年3月1日～3月7日									
	調査方法	アンケート用紙による調査									
	調査対象数	20名（男性6名 女性14名）※調査報告詳細は、報告書にて報告									
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	12	60	7	35	1	5				
	施設設備関係	6	30	11	55	3	15				
利用満足度	9	45	10	50	1	5					
利用者からの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の温泉施設と比べても対応に満足しています。</li> <li>・施設内が良く清掃されており大変綺麗です。</li> </ul>										

意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・廊下、ロビーがピカピカしていて気持ちが良いです。</li> <li>・入館料が、リーズナブルです。</li> <li>・男女浴槽と露天間の扉を開けると冬期、風が入ってきて大変寒いので改善して下さい。</li> <li>・サウナ室の出入り口が危ない。</li> <li>・シャワーのお湯の出が悪い時がある。</li> <li>・温泉送迎ワゴンに乗降用のステップを取り付けないと危ない（特に雨の日は踏み台の設置が大変）</li> <li>・寝ころびの湯の温度をもう少し上げられないか</li> <li>・洗い場が少ないので空く迄待つて居なければならない</li> </ul>
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>概ね良い評価を得ています。利用者からの意見については、状況を確認し、必要に応じて対策・改善をお願いします。</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 男性浴室と露天間の扉の開閉動作が悪く、ボタンと音がして危険である。	ドアクローザーオイル抜け調整不可の為、交換実施しました。
② 男性お客様より洗い場に黒カビがあるので処置清掃して下さいとのこと。	カビキラーにてカビ取り実施。今後定期的にカビキラーにて清掃実施します。
③ 男性お客様より浴槽内に天井からシロアリが落ちて来たご連絡有。浴槽天井木製接手腐食が酷いのを確認。	写真を撮って報告書作成して報告実施。緊急としては、施設内全部休館日を利用してシロアリ駆除を実施しました。
④ 宇土市ホームページにて、利用されたお客様より、検温時の実施方法にて苦情があり。福祉課経由で連絡。	お客様に不愉快な思いや誤解を招く様な事が無い様に全員へ教育指導実施しました。検温については自動測定器導入しました。
⑤ 宇土市ホームページへクレーム投稿 大きな声で、会話している人やマスク無しの方が居る。施設の対応が悪いと言う内容。	マスク無しで大きな声で話している従業員の注意もあまり聞かない方。本人へは直接状況を話して今後の入浴マナーについて協力を依頼しました。
⑥ 浴槽の温度をもう少しぬるく出来ないかと言うご意見をご意見箱に頂きました。	浴槽の温度管理については、現状の管理方法と管理システムの説明文を作成し、掲示しました。
⑦ 男性お客様より洗い場の鏡が曇って良く見えないとご意見を頂きました。	洗い場の鏡自体老朽化して清掃しても曇が取れない為、男女共に14台新品と交換実施しました。
⑧ 女性お客様よりご意見箱に投稿 浴槽の湯面上にアカが沢山浮いている。かけ流しては無いのでしょうか？残念施設は全体的に明るくて良かったです。	1時間ごとに20分間浴槽オーバーフロー実施しています。日差しがあると反射してアカのように見え易いようです。説明内容をご意見箱の上部に掲示しました。

⑨ 女性お客様より更衣室のロッカーキーを体につけてサウナに入ると大変熱くなるので、収納型のキータイプへ変更出来ないかと連絡ありました。	業者へ確認した所、収納タイプがあると言う事なので、変更を実施しました。 交換後ご意見を頂いたお客様より感謝の連絡がありました。
⑩ 男性お客様より脱衣室入口の引き戸が固いとご意見連絡有。	確認後直ぐに戸車とアルミレール交換実施しました。
<p><b>【評価結果及び評価】</b></p> <p>利用者からの意見については、修繕や説明の掲示などを速やかに対応いただいております。黒カビの清掃などについては、日ごろから確認・対策をよろしくお願いします。</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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・衛生管理の強化</li> <li>※レジオネラ菌症</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・衛生管理の強化としてR2年度より施設設備メンテ計画表に基づき貯水タンク、貯湯タンク、源泉タンク清掃消毒と配管洗浄を年1回から2回に改善して実施しました。日常管理に於いてもチェックシートに基づき塩素濃度の測定管理、浴槽のオーバーフローや清掃消毒の徹底等確実に実施しております。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策の維持改善</li> <li>※新型コロナ対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・withコロナ対応としましても入館者については、検温の実施、ロビー・サウナ・休憩室利用は、ソーシャルディスタンスの徹底又施設内はアルコール消毒をチェックシートに基づき定期的に行い施設に於いての感染者発生等の問題は現在まで特に発生しておりません。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設老朽化に伴う点検管理の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備等不具合について13件と前年比▲10件減少しました。日常の点検により不具合発生前に対処できたと思えます。 特に今年度は、老朽化して腐食が酷かった貯湯タンクの交換が実施出来浴槽の管理(圧力状態)が、わかり易くなりましたが、圧送能力自体は変化無いようです。</li> <li>・浴槽循環ライン熱交換器能力低下して温度上昇不具合問題が発生しましたが、熱交換器の交換により正常状態に戻りました。</li> <li>・施設が木造建築の為、風雨とも重なり腐食が酷くなり特に浴槽天井部梁腐食によりシロアリが浴槽内に落ちて来たと言う問題発生。急遽、施設内全体のシロアリ駆除を実施しましたが、</li> </ul>

	<p>数年以内には、処置が必要かと思えます。</p>
<p>・CSの向上 ※イベント、サービスの充実と実行</p>	<p>・R4年度利用者は、前年比+6、202名と大幅に増加しました。取り組み内容としては、グランドゴルフ大会、フットパス協賛、お風呂のサービスイベント等24回開催実施した事や従業員の誠実な業務の取り組みと考えます。</p> <p>・今年度より新たな割引サービスとして宇土市在住者対象にあじさいの湯友の会会員制度、宇土市外対象にJAF会員割引サービスを開始しました。収益の向上、利用者の増加に貢献しています。</p> <p>・温泉号による送迎については、新型コロナにより大幅に送迎対象が減少している中、送迎が無い日や祝日土日等予約送迎を実施して利用者の方に大変喜ばれています。</p> <p>・レストラン閉店に伴う地元飲食店との提携でのランチ提供については、地元飲食店の閉店により宇土市内の店に変更しましたが、配達関係の問題で、減少した送迎利用者では、注文数が確保出来なくなり、下期よりイベント時のみ注文の状態になりました。対応としては、送迎時にコンビニの利用と売店でのインスタント食品を提供開始しました。</p>
<p>・収支の改善 ※収益の回復</p>	<p>・収支については、▲2,216,796円と昨年とほぼ同額となりました。収入は、割引サービスの改善やCS向上取り組み等施設従業員の取り組みにより1,984,000円前年よりUPしましたが、支出が光熱費72万円増加、購入備品の値上げ、シルバー人材センター委託費等54万円増加となり大変厳しい状況であります。令和5年度更に経費増加するものと思われま。</p>
<p>・施設周辺の環境整備</p>	<p>・あじさい広場含めた施設周辺の環境整備については、計画表作成して実施しておりますが、工数的に日常スタッフ業務を行いながら実施している為に負担が大きく外部業者依頼検討も必要かと思われま。以前は、シルバー人材センターボイラー担当者の協力もありましたが、現在レジオネラ菌症対応の業務も増えて協力を得にくい状況にあります。</p>

<p>・従業員教育の実行による安心安全施設の確立</p>	<p>・従業員の教育訓練と安全管理については、24回教育を実施しています。浴槽衛生管理、お客様対応教育、安全教育等朝礼での集合教育やOJT教育を実施しました。請負のシルバー人材センターのボイラー担当者についてもお客様対応、安全教育等従業員と同等に教育を実施しました。</p>
<p><b>【評価結果及び評価】</b></p> <p>感染対策の徹底や安全教育等の実施により問題が発生することなく、運営することができています。また、割引サービスの改善やCS向上取り組み等もあり、利用者数が増加しています。</p> <p>施設の修繕については、市としても計画的に実施していく予定にしておりますので、ご協力をお願いします。</p>	

## 9 その他