

宇土市健康福祉館あじさいの湯 指定管理者
令和 6 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
イベントの実施	5 回のイベントを実施
【評価】 イベントの実施は、新規利用者の獲得だけでなく、常連の方にとっても非日常の提供となります。あじさいの湯の魅力向上につながると思いますので、今後も継続をお願いします。	

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
施設利用者数	72,000 人	77,156 人 (前年度 71,937 人)	目標値：+5,156 人 前年比：+5,219 人
売上目標の達成	22,561,000 円	24,179,219 円	達成率：107.2%
収支の改善	損益±0	▲1,764,616 円 消費税：1,192,021 円	前年比 770,673 円悪化 経費の増加
自主事業の実行推進	24 回	24 回	前年実績：24 回
C S 向上（お客様ご指摘の改善低減）	10 件以下	8 件	接遇 2 件
災害事故発生の撲滅	0 件	1 件	転倒災害発生
設備不具合の低減	10 件以下	8 件	前年度 13 件
教育訓練の実施	22 回以上	22 回	安全衛生関係
【点検・調査結果及び評価】 施設利用者数は、過去最高であった昨年度から更に増加しました。今後も利用者数を維持できるよう、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。なお、転倒災害が発生していますので、職員の就業中の安全管理も確認をお願いします。			

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 1回/2カ月（奇数月）の休館日	① 男女浴室浴槽内、水風呂、打瀬 ② 館内全体清掃ワックス掛け等
保守・点検	① 1回/2カ月 R6年11月18日法定点検 ② R6年5月20日・R6年11月18日 ③ R6年7月18日・R7年1月8日 ④ R6年11月18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 ボイラー熱交換器定期清掃交換
保安・警備	① R6年9月2日・R7年2月17日 ② 夜間、休館日24時間常時	① 消防設備点検 ② 警備監視（キューネット）
施設維持管理	① R6年9月3日・R7年3月17日 ② 2回/1カ月 R6年9月18日法定検査 ③ R6年5月10日・R6年9月25日・R7年1月17日 ④ R7年1月17日・R7年2月17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 貯湯タンク、源泉タンク清掃消毒
その他	① 毎日実施 ② R6年5月7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の重要性が高まっております。また、安心・安全な施設運営には、水質検査や清掃等が不可欠です。今後も計画的・定期的な点検・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	283名	こどもの日 菖蒲湯サービス
敬老の日サービス	9月18日	221名	70歳以上無料入浴サービス 92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	139名	お客様対象 8回実施 夏季は中止
冬至（ゆず湯）	12月21日	331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】 菖蒲湯やゆず湯は、入浴だけでなく、伝統的な風習に親しみ、楽しんでもらう機会でもあります。リピーターや新規利用者の獲得につながると思われるため、今後も継続をお願いします。			

※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	337	339	99.4%
宇土市健康福祉館 あじさいの湯 ・温泉施設	利用可能日数	339	340	99.7%
	利用日数	337	339	99.4%
	利用率	99.4%	99.7%	99.6%
	入場者数	77,156	71,937	107.3%
【点検・調査結果及び評価】 日々の予防保全の取組等により、台風による臨時休館を除き、開館することができました。施設・設備の不具合等による休館等が無いように、今後も予防保全をお願いします。				

※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を変更すること。

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	16,247,200
	回数券	回数券、友の会会費売上	5,972,000
	他利用料金	タオル・髭剃り・歯ブラシ売上	194,700
自主事業収入	売店売上	お菓子・牛乳等売上	894,280
	自主事業①	ビール・弁当売上・整体	85,800
	自主事業②	チェリーゴルフセルフ入浴利用請求	191,700
手数料収入		自動販売機・コインロッカー等	593,539
合計			42,477,219
		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	13,664,821
定期メンテナンス費	タンク清掃、配管洗浄、水質検査	917,400
仕入れ	お菓子、牛乳、ジュース、ビール等仕入れ代	604,932
備品購入費	施設使用備品購入	500,156
業務委託費	シルバー人材請負費、法定点検等委託費	7,928,592
修理費	ボイラー、サウナ設備、ポンプ、ドア等修理	1,007,900
燃料費	ボイラー燃料費 灯油代	9,964,456
光熱水費	電気水道、ガス代	6,271,192
温泉消耗品	シャンプーリンス、ボディソープ、塩素消毒費	945,010
小口支払い	電話新聞代、保険会費等	648,611
温泉号経費	リース代、ガソリン代	596,744
合計		43,049,814
【点検・調査結果及び評価】 利用者の増加により収入は増えたものの、物価高騰及びエネルギー価格等の上昇により支出も増加し、収支が悪化しています。物価の推移を注視しつつ、収入が減少しないように、利用者数の維持・上昇を図ってください。		

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（952 円）効力発生年月日 令和 6 年 10 月 5 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

6 利用者調査結果

調査 実施 内容	調査年月日	R7年3月1日～3月10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	10	50	8	40	1	5	1	5		
	施設設備関係	13	65	6	30	1	5				
	利用満足度	16	80	3	15	1	5				
利用者からの意見等	・いつも笑顔で接してくれる。 ・浴室の洗い場が少ないので、増設は出来ないか。 ・寝ころびの湯、足湯を利用できるようにしてほしい。 ・食堂の再開は出来ないか。										
【評価結果及び評価】 利用者からは高い評価を得ています。利用者からの意見については、状況の確認と共に、宇土市への報告及び対策・改善をお願いします。											

※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 いつ来ても男性サウナ室がやかましい。 他の施設ではそういう事はない。	お客様ご意見ご指摘として廊下及びサウナ室内、脱衣室に掲示して利用者への協力依頼を実施。
② 浴槽内を歩行浴の様に歩く人が2名程いた。 湯船にはゆっくり浸かりたいので、やめてほしい。	上記と合わせて掲示板に掲示して利用者の方に協力依頼を実施。
③ 宇土市へのクレーム連絡 20:00頃入館するが、「21:00が閉館になります」と何回も言われるため気持ちが悪くない。	17:00から勤務するパート受付担当者に内容を説明して入館者への配慮について指導教育を実施。
④ 女性露天の石畳の窪んでいる場所に水たまりが出来ておりヌルヌルしている。	ブラシで清掃を実施。以後も定期的に確認して清掃を実施。全員職員に説明教育を実施。
⑤ 女性更衣室の冷水器が常温のようだ。	冷水器の老朽化によるもの。新規交換を実施。
⑥ 夏季、女性露天の石畳が熱くて足の裏をやけどしそうになるので、専用のサンダル等を設置出来ないか。	女性露天の入口にサンダルを3足設置。

⑦ 女性のお客様より、閉館前 20:15 頃洗い場を掃除され、閉館にはまだ時間があるのに大変不愉快であったと連絡あり。	以前より、閉館時の対応はお客様が退館後に実施する様に指導している。全員職員に対し、徹底する様に朝礼・回覧等で再度教育を実施。
⑧ 女性お客様よりサウナ室入口のマットが劣化して足が痛いとの連絡あり。	マット交換を実施。ご指摘頂く前に巡回確認して早目の対応を行うようにする。
【評価結果及び評価】 利用者の方に気持ちよく利用していただけるように日頃からの施設管理や接遇の向上に努めてください。	

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
・利用者の維持増加 ※CS向上	・R6年度の利用者は、77,156人と過去最多の利用者でした。 ・計画したイベント類は、全て実施出来ました。
・安全衛生管理の徹底継続 ※レジオネラ属菌症対応	・レジオネラ属菌対応としては、作業マニュアルによる日々の清掃消毒作業の確実な実施と設備メンテ計画表に基づく計画保全の実行により特に問題なく運営出来ました。
・施設老朽化に伴う点検管理の継続 ※日常点検、予防保全の取組実行	・施設設備不具合内容の確認登録と処置改善の取組を継続的に行いトラブルによる休館の発生はありませんでした。
【評価結果及び評価】 日頃からの施設・設備の点検により、安定的な運営ができています。緊急的に処置が必要な不具合等が発生した場合は、速やかに対応いただくと共に、宇土市への御報告をお願いします。	

9 その他

--