

宇土市健康福祉館あじさいの湯 指定管理者
令和5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
券売機の更新にあたってのユニバーサルデザインの提案	ユニバーサルデザインの券売機を導入
<p>【評価】 新500円硬貨、新紙幣に対応するため券売機の更新を行った際、紙幣・硬貨の投入口、チケットの取り出し口が、本体中央部に集中したユニバーサルデザインの機種での調達を提案いただきました。高齢の利用者が多い本施設にとって大変重要な視点であり、利用者の利便性も向上しました。</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	62,465人 (前年比+約2%)	71,937人 (前年度61,225人)	目標値：+9,472人 前年比：+10,712人
売上目標の達成	20,155,000円	22,465,534円	達成率：111%
収支の改善	損益±0	▲993,943円 消費税：1,152,344円	1,222,853円改善 入館者の増加
自主事業の実行推進	24回	24回	前年実績：24回
CS向上(お客様ご指摘の改善低減)	10件以下	8件	施設不具合6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	13件	前年度13件
教育訓練の実施	24回以上	21回	安全衛生関係

【点検・調査結果及び評価】

施設利用者数は、昨年度を大きく上回り、過去最高を記録し、収支もマイナスではあったものの大幅に改善しました。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。

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 R5年11月20日法定点検 ② R5年5月15日・R5年11月20日 ③ R5年7月17日・R6年1月10日 ④ R5年11月20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 R5年9月19日・R6年2月19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 R5年9月5日・R6年3月4日 ② 2回/1カ月 R5年9月27日法定検査 ③ R5年5月12日・R5年9月29日・ R6年1月19日 ④ R6年2月6日・R6年2月19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 R5年4月17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は高まっております。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	292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	234名	70歳以上無料入浴サービス 105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	59名	お客様対象 4回実施
冬至（ゆず湯）	12月22日	244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】

令和5年度も多くの方に参加いただけており、恒例行事として定着しているものと思われます。イベントは常連の利用者に喜んでいただけるだけでなく、新規利用者の獲得につながる機会でもあ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	339	339	335
宇土市健康福祉館 あじさいの湯 (温泉施設)	利用可能日数	340	339	100.3%
	利用日数	339	335	101.2%
	利用率	99.7%	98.8%	100.9%
	入場者数	71,937	61,225	117.5%

【点検・調査結果及び評価】

日々の予防保全の取組等により、設備トラブルによる休館もなく運営することができました。利用者が増加傾向にあるため、今後も安定的に開館できるようにご協力をお願いします。

※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	15,121,000
	回数券	回数券、友の会会費売上	5,599,000
	他利用料金	タオル・髭剃り・歯ブラシ売上	212,200
自主事業収入	売店売上	お菓子・牛乳等売上	760,580
	自主事業①	ビール・弁当売上・整体	69,800
	自主事業②	チェリーゴルフセルフ入浴利用請求	188,700
手数料収入		自動販売機・コインロッカー等	514,254
合計			40,763,534
		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	12,507,381
定期メンテナンス費	タンク清掃、配管洗浄、水質検査	1,445,400
仕入れ	お菓子、牛乳、ジュース、ビール等仕入れ代	532,183
備品購入費	施設使用備品購入	501,650
業務委託費	シルバー人材請負費、法定点検等委託費	7,602,892
修理費	ボイラー、サウナ設備、ポンプ、ドア等修理	1,000,026
燃料費	ボイラー燃料費 灯油代	9,420,467
光熱水費	電気水道、ガス代	5,734,999
温泉消耗品	シャンプーリンス、ボディソープ、塩素消毒費	888,096
小口支払い	電話新聞代、保険会費等	375,295
温泉号経費	リース代、ガソリン代	596,744
合計		40,605,133

【点検・調査結果及び評価】

収入が40,763,534円、支出が40,605,133円となり、消費税を加えるとマイナス収支となりましたが、利用者の増加により、前年度に比べ大幅に改善しています。

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（898円）効力発生日 令和5年10月8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	R6年2月29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8名 女性12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	8	40	11	55	1	5				
利用満足度	9	45	10	50	1	5					
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・あじさいの湯利用大変満足しております。 ・洗い場が少なく、空くまで待つて居なければなりません。洗い場を増やせませんか。 ・寝ころびの湯を利用できるようにして下さい。 ・電気風呂を設置できませんか。 ・更衣室を改修できませんか。 										
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>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、本市への報告及び対策・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 寝ころびの湯が、雨の日や日差しが眩しい時があるので屋根、日除けを設置できないか。	日除け屋根の設置について宇土市へ検討を依頼。
② 男性露天の山茶花に毛虫が多数いるので処置してほしい。	害虫駆除及び剪定を実施。
③ 新設された県道に国道からあじさいの湯への表示が無く迷う為、案内板を設置できないか。	国道には条例等により案内板を設置できないため、パンフレットでの確認を依頼。
④ 浴場洗い場に立ち座り用の手摺を設置できないか。（高齢の女性客からの意見）	洗い場は男女合わせて14か所。手摺の設置について宇土市へ検討を依頼。
⑤ 女性露天への出口付近の石畳が滑るため転びそうになった。	雨天時など濡れていると滑りやすいため、定期清掃でポリッシャーにて清掃を実施。
⑥ 利用者のマナーが悪い 3件有り ・サウナ室でのマナー、エチケット ・入浴時のマナー	指摘内容を廊下掲示板、更衣室等へ掲示して利用者への協力を依頼。
⑦ 浴槽表面にアカが浮いている、浴槽のオーバーフローは実施しているのか。	1時間毎に浴槽20分、寝ころびの湯40分の補給でオーバーフローさせているが、寝ころびの湯の利用を停止し、浴槽への補給(オーバーフロー)を強化。

⑧ 男性サウナ室の壁、床板の腐食劣化が酷い。座る時に痛いので、処置改善してほしい。	修理改修について宇土市へ検討を依頼。
⑨ 男性浴室のドアが劣化して開閉しにくいので、処置してほしい。	ドアノブ交換修理を実施。
【評価結果及び評価】 利用者からの意見については、修繕や説明の掲示など速やかに対応いただいております。施設・整備の老朽化に伴う対策は、宇土市においても対応を進めたいと考えますのでご協力をお願いします。	

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
・安全衛生管理の強化 ※レジオネラ菌症・新型コロナ対応	・レジオネラ属菌症対策については、日々の清掃消毒の実施と設備メンテナンス計画に基づき、貯水タンク、貯湯タンク、源泉タンクの清掃消毒と配管洗浄を年2回実施しました。また、R5年度は、4年に1回のろ過機ろ材交換も実施しました。 ・新型コロナ対応については、R5年5月に感染症法上の位置づけが5類移行後も定期的なアルコール消毒の継続と従業員のマスク着用を実施しております。
・施設老朽化に伴う点検管理の推進 ※日常点検、予防保全の取り組み	・日常点検及び不具合時の早期対応にてR5年度施設設備等のトラブルによる休館は発生しておりません。異常発生前に自主保全、予防保全に取り組み現状の問題点の把握と報告を行いました。老朽化対策については、宇土市への報告等タイムリーに行い計画保全へと進める事ができました。
・CSの向上 ※利用者の増加につながるサービスの取組	・R5年度利用者は、71,937名と前年比+10,712名と大幅に増加しました。割引サービスによるリピーターの増加やCS向上の取組みにより増加したものと思われます。
・収支の改善 ※経費の精査と改善	・収支については、収入が40,763,534円、支出が40,605,133円となりました。消費税が無いと黒字ですが、累計で▲993,943円となりました。ボイラー灯油、シルバー委託費、温泉消耗品、ろ材交換等で207万円経費が増加しました。
・従業員教育の実行と安心安全な施設環境	・R5年度従業員の労働災害が1件発生しました。朝礼での集合教育、OJTによる教育、報連相による施設運営等に取り組んでいますが、従業員の高齢化に伴い体力・注意力の低下もあり大変厳しい状況でもあります。

【評価結果及び評価】

日々の清掃消毒や設備メンテナンスにより安全衛生管理も適切に行われ、運営に影響を及ぼす問題等が発生することはありませんでした。また、CS向上の取り組みや自主事業・イベントの実施により、利用者が大きく増加しました。安心・安全な施設運営と利用者数の維持に向けて今後ともご協力をお願いします。

9 その他