

宇土市健康福祉館あじさいの湯 指定管理者
令和2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	平成28年4月1日～令和3年3月31日
指定管理料	10,774,908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	令和2年度は水質検査で大腸菌群が検出された。
レストラン営業収支の改善	新型コロナウイルス感染症の影響で、来客数が減った。※レストランは令和2年度で終了。
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	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、イベントはほとんど実施できていない状況である。

【評価】

令和2年度は大腸菌群が検出されたため、一層の衛生管理の徹底が求められます。施設が老朽化していることから、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、自主事業としての送迎を継続して実施しており、サービスの充実が見られます。

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）	65,100人	49,242人 (前年度 57,717人)	目標比 ▲15,858人 (前年比▲8,475人)
売上目標の達成（指定管理料除く）	2,825万円	1,882万円	達成率66.7%
収支の改善	損益±0	▲7,861,400円 (消費税差額分含む)	前年比 24万円改善
自主事業の実行推進	72回以上	5回	コロナにより注意
CS向上（お客様ご指摘の改善と低減）	10件以下	12件	環境不具合7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・浴室 9件発生
従業員の教育訓練	24件	30件	安全衛生・接遇向上
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>利用者の減少については、新型コロナウイルスの影響による緊急事態宣言やイベントの中止・減少は致し方ありませんが、感染が収まるまでは、感染症対策を維持したうえでの営業を続けてもらうようお願いします。設備備品のトラブルについては、今後市としても施設老朽化に対して共に対応していきたいと考えており、情報・状況の共有が必要です。災害事故発生ゼロについては目標を達成しており、このままの状況を維持できるよう努めてください。</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奇数月第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	① 1回/2カ月 ・年次点検工事後実施 ② 4月21日 ・11月16日 ③ 7月6日 ・R3年1月18日 ④ 10月6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	① 8月17日 ・R3年2月15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	① 8月4日・R3年3月2日 ② 月2回実施 ・10月2日 ③ 3回/年 5/15・9/11・1/15	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13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>施設の老朽化に伴いより一層の点検・管理が求められています。事前の設備点検による整備不良のいち早い察知や、機械系統操作の人的ミス削減を図っていくようお願いします。</p>		

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
敬老の日サービス	9月21日	149名	70才以上無料入浴サービス（64名利用）
温泉活用プログラム	4月～3月迄	12名	健康ランチ・温泉入浴指導等
グランドゴルフ大会	月1回	180名	新型コロナの為3回実施
フットパス	11月14日	17名	網津フットパス開催 温泉利用
冬至（ゆず湯）	12月21日	141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拡大の影響により、イベントがほとんど開催できませんでした。その中でも、感染者が少ない時期に適切にイベントを開催されています。今後もその時々適切な状況判断を行なっていただき、イベントを開催してください。

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要。

4. 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	310	328	328
宇土市健康福祉館	利用可能日数	339	340	99.7%
あじさいの湯	利用日数	310	328	94.5%
・温泉施設	利用率	91.4%	96.5%	94.8%
・休憩室	入場者数	49,242	57,717	85.3%

【点検・調査結果及び評価】

新型コロナウイルスの影響で、入館者数が減少となっています。感染症が落ち着き通常の状態に戻った際には、それまでの利用者が戻るよう努めてください。

※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	10,774,908
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・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	352,621
合計		29,599,559
	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	10,276,861
レストラン経費	食材費・ゴミ収集費・ガス代・備品代等	1,925,857
売店仕入	お菓子・牛乳・アイスクリーム・ジュース仕入代	620,712
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)	7,789,570
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	2,049,624
設備修理代	ボイラー設備・サウナ設備・ポンプ修理等	589,292
燃料・光熱費	ボイラー燃料 (灯油)・電気代・ガス水道代	11,988,380
その他	温泉備品消耗品・送迎バス管理・新聞電話代・協賛等	2,026,370
合計		37,266,666

【点検・調査結果及び評価】

収支に関しては、昨年度と同程度の赤字となっており、その要因は利用者の減少とボイラー燃料代が主な要因として見受けられます。なお、令和3年度からは委託料の増額・レストラン閉鎖に伴い赤字が減少すると考えられます。

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（793円）効力発生日 令和2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	令和3年 3月 2日～12日									
	調査方法	アンケート用紙による調査 主に送迎によるお客様対象として実施しています。									
	調査対象数	31名（男性：6名 女性：25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	22	71	5	16	4	13				
	施設設備関係	18	58	10	32	3	10				
	利用満足度	18	58	9	29	4	13				
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎をして貰い大変感謝しております。 ・感じが良くて優しいです。 ・何も言う事はありません、今のまま取り組んで下さい。 ・施設内良く清掃されています。 ・洗い場の数が少なく脱衣室も狭いので何か対応できませんか ・利用者の入浴エチケットを守るような取り組みをお願いします。貼り紙等 ・サウナマットが古くなり破れているので早く交換をお願いします。 ・施設内のトイレに便座ヒーター設置をお願いします。 ・レストラン閉店しないようにお願いします。 										
<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

No	利用者からの意見・苦情等	改善状況
1	男性お客様より浴室洗い場のシャンプー・ボディソープ置き場の位置を鏡の横から下に移動した方が使いやすいのではとご意見を頂きました。	位置変更して施行後お客様より移動後の混合栓横が良いと言う事で、位置変更しました。
2	玄関靴箱履物の間違いが多いので、履き間違いが無い様に何か対策して下さいとご意見有	表示は2カ所していますが、間違いが無くなりません。靴箱が大変小さくて見え難いので、1段ごとの敷板を外して靴箱内見えやすい様に改善しました。利用者多い時には一時的に戻します。
3	男性お客様より浴室に温泉道具を置ける場所を設置して下さい。置き場所が無いのでどこそこに置いてある。	男女浴室にアルミ製の縁台を設置しました。
4	男性サウナマット交換時にマットを置いたままでお客にマットを敷かせるのか、キチンと交換するのが仕事でしょうかとご意見頂きました。	シルバー担当者全員にお客様対応について指導教育 朝礼時集合教育 該当者には、直接教育実施
5	男性脱衣室の空調器周辺汚れていると連絡あり	確認後フィルター清掃と空調器周辺清掃実施 清掃担当には、掃除出来ない場所等あったら連絡する様に指導実施 適宜巡回も実施します。
6	ドライヤーを股間に当てるのは禁止させて下さいとご意見箱に投函あり	男女脱衣室洗面台にドライヤーは、髪の毛を乾かす以外に使用しない様に注意事項として掲示しました。
7	男性お客様より閉館前 20:45 分頃片付けと閉館準備をしている。如何にも退館を促している仕事の仕方です非常に対応が悪いので改善する様にご意見を頂きました。	以前より閉館前の対応については、お客様よりご指摘を何回も頂いており、その都度シルバー担当に指導教育を行っていますが、今回も全員へ二度と無い様に指導教育を実施しました。
8	男性のお客様で、トイレの便座が冷たいので、ヒーター付きの設置出来ないかと福祉課へ直接連絡あり九州総合サービス本社よりメール転送にてあじさいの湯に連絡あり	福祉課様からは、便座カバーの検討依頼が来ていますが、この問題はH25年12月お客様から多数検討依頼され福祉課や九綜本社へも報告しているが、改善未了である。 ヒーター便座を設置出来るように電気コンセントはH28年設置済です。
9	温泉エチケットについて利用者の方が、守っていない人が居るので何らかの対応が必要ではないかとご意見を頂きました。	入浴マナーについては、浴室入口や脱衣室に掲示していますが、大変難しい問題であります。施設の環境不備も一つの要因ではありますが、利用される一人一人の方に良く分かる様に掲示を方法等改善します。
10	男性お客様より浴槽洗い場下の排水溝付近がヌルヌルしていると連絡あり	シルバー清掃担当と翌朝清掃すると共に、朝の清掃時確実に清掃実施する様に指導教育実施
11	男性お客様より浴室から露天入口のマットが新品に交換されているが、足が痛いとの連絡あり	組み立て式の人工芝マットと交換しました。

12	男性お客様より洗い場での歯磨きは、コロナ感染リスクがあるので禁止してはとNHKのテレビを観て電話して来られました。	佐俣の湯・ばんぺいの湯さんにも状況聞いてみましたが、お客様からも行政からも指導連絡あっていないので特に禁止の処置はしていないとの事であった。確かにリスクゼロと言う事では無いので利用者の方には洗い場の上に注意喚起の掲示実施
<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、適切に対応されています。対応事項については市への報告も徹底されており、情報共有ができています。今後も利用者からの声をもとに、改善を行っていただくようお願いします。</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
<p>1. 設備管理の徹底</p> <p>・保守点検の継続</p>	<p>① 設備及び備品関係の不具合問題点に関しては、13件で前年比+7件と増加しました。内訳としてボイラー・サウナ関係で、9件発生しましたが、老朽化による故障が主な原因となります、迅速な対応にて休館等の問題は発生する事無く運営出来ました。サウナについてはメンテ契約が無く事後保全となりますので、今後も故障停止の可能性がります。</p> <p>② 昨年度レジオネラ菌症を発生させてしまい再発防止としてボイラー関係設備を年間メンテ計画表に基づき貯湯タンク・貯水タンク・源泉タンクの清掃消毒実施、浴槽循環ライン清掃消毒を年1回から2回に増やして実施しました。</p> <p>③ 衛生管理の強化としては、8月度浴槽循環ライン清掃消毒後の水質検査にて大腸菌が検出されるという問題が発生。その処置対応についても保健所より指導頂き、今後の管理運営を確実に実施して行きます。レジオネラ菌症に対する日々の管理については、保健所指導の元にマニュアルの見直し日々の清掃管理の徹底を図りました。</p>
<p>2. 収支の改善</p>	<p>① 収支については、損益が、▲7,861,400円と前年比24万円改善しました。新型コロナウイルス感染拡大により4月18日から5月20日迄32日間休館し利用者も前年比▲8,475名と減少する中で、昨年度より改善することが出来ました。ボイラー灯油単価が安くなったのも要因ですが、土日の送迎実施による厨房売上改善取り組み等の成果がありました。</p> <p>② 利用者が減少する中、1人当たりの単価も382円と昨年と同額の実績になりました。</p>

<p>3. CSの向上</p> <p>・イベント、サービスの充実</p>	<p>① 割引サービス利用者については、5,438名と前年比▲1,039名となりましたが、宇土スポーツクラブ会員様の利用は、3,620名と休館日を差し引くと増加しております。</p> <p>② イベントにつきましては、菖蒲湯・あじさい祭り・緋寒桜祭り等主要なイベントは新型コロナにより殆ど中止せざるを得ない状況となりました。</p> <p>敬老の日イベント・ゆず湯については実施しております。</p> <p>③ あじさい温泉号の送迎サービスにつきましては、新型コロナウイルスにより送迎人員の制限や高齢者の方の利用控えにて利用者は、2,398名と前年比▲797名となりました。その中で、土日祝日予約にて送迎を実施して利用者の促進を図りました。</p> <p>④ 厨房日替わりメニューについては、福祉課様の協力により宇土市ホームページ掲載 利用者の増加につながりました。</p>
<p>4. 教育訓練による従業員の意識改革</p>	<p>① 従業員の教育訓練につきましては、今年度28回実施 昨年度と同じ回数を行っております。特にレジオネラ菌症・新型コロナウイルスに関する教育・食中毒に関する教育を中心に行い、また、毎月の本社通達による安全衛生教育を実施。お客様からの接遇に関するご指摘については、全員へ集合伝達教育を実施。</p>
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>衛生管理の徹底については、レジオネラ症や大腸菌群の発生防止のため、従業員への教育について引き続き取り組んでください。収支の改善については、新型コロナウイルスの影響もあり利用者が入館料収入が減少していますので、感染防止策と両立しながら、施設運営を続けつつ収益回復に努めてください。</p>	

9. その他

令和3年度も、新型コロナウイルス感染症の影響が続きます。同時にワクチン接種も進んでいくので、通常の営業が可能となるまでは、感染対策と衛生管理の徹底を行い、利用者の安全を担保した運営となるようお願いいたします。