

指定管理者管理運営状況シート

施設名	八木ヶ鼻温泉保養交流施設	所在地	三条市南五百川16番地1
担当部局	経済部営業戦略室	電話番号	0256-41-3011
指定管理者名	株式会社下田郷開発	指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで
選定方法	☐ 公募 ☒ 非公募	料金制度	☐ 使用料 ☒ 利用料金 ☐ その他
業務内容	施設の管理運営等		

1 施設の概要

設置目的	市民に福利厚生及び健康増進の場を提供するとともに、交流人口を拡大し、地域社会の発展を図る。
設置根拠	三条市八木ヶ鼻温泉保養交流施設条例
設置年月日	平成12年4月1日
規模・構造等	敷地面積:24,500㎡ いい湯らてい 構造:鉄筋コンクリート造二階建PH付 延床面積:4,050.92㎡ はやぶさ 構造:鉄筋コンクリート造平屋建 延床面積:1,607.50㎡
利用対象者	一般市民

2 管理經費

(単位:千円)

区 分		市直営 年度	指定管理					備考
			R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	計	
収入	指定管理料		5,347	21,604	28,583	19,351	74,885	
	使用料・利用料金		804	652	811	1,002	3,269	
	自主事業収入		157,490	190,097	220,310	215,519	783,416	
	その他		54,636	34,271	15,301	27,526	131,734	
	合計(A)	0	218,277	246,624	265,005	263,398	993,304	
支出	管理運営費		223,798	238,340	259,073	251,486	972,697	
	自主事業費							
	委託料		5,914	6,754	6,059	6,336	25,063	
	修繕費		3,177	2,870	3,640	7,199	16,886	
	損害賠償保険料		0	0	0	0	0	
	合計(B)	0	232,889	247,964	268,772	265,021	1,014,646	
差引(合計(A)－合計(B))		－	▲ 14,612	▲ 1,340	▲ 3,767	▲ 1,623	▲ 21,342	
導入前支出額×4年		0						

3 利用状況

内 訳		年度	市直営	指定管理					備考
		年度		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	期間平均	
総利用 件数 (単位:人)	計画		95920	100000	100000	119800	103930		
	実績		96226	107729	119747	119830	110883		
	達成率(%)	#DIV/0!	100%	108%	120%	100%	107%		
各室 利用 件数	いい湯らてい		94104	105261	117689	117544	108649.5		
	はやぶさ		2122	2468	2058	2286	2233.5		
							0		
							0		
							0		
					評価対象数値		#DIV/0!		

4 利用者ニーズの把握(4年間実績)

アンケート調査		実施回数	回	平均回収率	%
意見箱		設置数	2 か所	提出件数	件
その他の方法		方法及び内容	アンケート及びGoogle マップの口コミ		
		実施回数等			
主な意見と対応状況	主な意見		対応状況		
	洗面台に髪の毛が落ちていた		清掃・巡回の頻度を高めた		
	混雑時に早口の従業員がいた。		従業員に周知した。		

5 サービス向上への取組(主なもの)

独自事業と主な評価	取組内容(自主事業含む)		主な評価等(事業内容・参加人数等)
	いい湯らてい夏フェス		敷地内でノスタルジックカーの展示等
	八十里越開通カウントダウンイベント		先着で入館料割引、特別メニューの提供等
	日替わりイベント		毎日日替わりでイベントを実施

6 事故及び修繕の状況(主なもの)

項目	区分	年／月	内容・対応等
利用者の事故	☐ 発生		
	☒ 不発生		
施設設備の事故	☐ 発生		
	☒ 不発生		
施設設備の修繕(市直営の修繕を除く)	☐ 適正		
	☒ 概ね適正		
	☐ 改善が必要		

7 管理運営の状況

No.	項目	評価	配点	評価についての説明
①	職員配置等	☐ 適正である(5) ☒ 概ね適正である(3) ☐ 改善が必要(1)	3	仕様書に示す各種維持管理・運営業務を行える必要最低限の人員配置が適切にされている。
②	維持管理業務の実施状況	☒ 水準を上回っている(5) ☐ 水準どおりである(3) ☐ 水準を下回っている(1)	5	維持管理業務は日帰り温泉施設の根幹にかかわる業務である。特にポンプ関係は日々の確認業務に加え定期的な点検から報告、連絡、相談の流れが確立されており、見落としがちな機器の変化にも迅速に対応している。
③	収支の状況	☐ 良好である(5) ☐ 概ね良好である(3) ☒ 改善が必要(1)	1	様々なイベントを開催することにより徐々に利用者が増加し、売上は増加し改善傾向にあるものの、物価や光熱水費、燃料費高騰によりマイナスが続いている。
④	施設の利用状況	☐ 良好である(5) ☒ 概ね良好である(3) ☐ 改善が必要(1)	3	様々なイベントを開催することにより利用者は増加傾向にある。
⑤	事業の実施状況	☒ 水準を上回っている(5) ☐ 水準どおりである(3) ☐ 水準を下回っている(1)	5	仕様書に記載されている基本的な事項については、良好な管理・運営の継続に加え、広報・営業活動などの取組により、健全な事業実施が行われている。
⑥	自主事業の実施状況	☐ 良好である(5) ☒ 概ね良好である(3) ☐ 改善が必要(1)	3	いい湯らてい夏フェスなど今まで実施してこなかったイベントを実施することで、新たな客層へのアプローチを行っている。また、八十里越開通カウントダウンイベントを実施することで、八十里越開通への機運醸成を図っている。
⑦	利用者対応及びニーズの把握・対応	☒ 良好である(5) ☐ 概ね良好である(3) ☐ 改善が必要(1)	5	口頭、アンケートによる利用者の声について、迅速かつ適切に対応するとともに、クレームについては、内容、事情等を十分聞き取り、できるだけ利用者の理解と納得を得られるよう対応しているため、利用者から高い評価を受けている。
⑧	サービス向上への取組	☒ 良好である(5) ☐ 概ね良好である(3) ☐ 改善が必要(1)	5	サービスに直結する利用者の声については、クレームだけでなく、利用して良かった等の喜びの声についても従業員で全て回覧し、可能な範囲で対応していることから、サービス向上への意識がうかがえる。
⑨	個人情報の保護及び情報公開への対応	☐ 適正である(5) ☒ 概ね適正である(3) ☐ 改善が必要(1)	3	適正な対応が取れる体制が整備されている。
⑩	事故の対応	☒ 適正である(5) ☐ 概ね適正である(3) ☐ 改善が必要(1)	5	温泉施設であるため、命に関わる案件も考えられる。現場の判断が重要視される中で、AEDの講習を積極的に取り入れ、有事の際は迅速に対応できるよう取り組んでいる。
⑪	修繕の対応	☐ 適正である(5) ☒ 概ね適正である(3) ☐ 改善が必要(1)	3	普段の点検業務により、簡易なものは施設で修繕、大規模なものは所管かと相談して、予算の範囲内で順序立てて適正な対応を取っている。
総合評価		最高配点 55 点中	41 点	総合評価 B