

2018 年度 指定管理者に対する評価シート

1. 基本情報

施設名	ヘルシーパーク裾野	所管課	健康推進課
施設管理者名	一般財団法人 裾野市振興公社 理事長 柏 木 力		
指定期間	2018年4月1日～2023年3月31日		5年間
評価期間	2018年4月1日	～	2019年3月31日

2. 利用状況

		2018 年度			備考
利用可能日数(日)		270			
延利用者数(人)	年間	190,501			
	1日あたり	706			

3. 利用者アンケート結果(満足度)

(%)

		2018年度		備考
総合評価	非常に良い	-		実施せず
	良い	-		実施せず
	普通	-		実施せず
	悪い	-		実施せず
	非常に悪い	-		実施せず

4. 収支状況

(千円)

	収入			支出	
	2018年度	2017年度		2018年度	2017年度
指定管理料	26,700		人件費	35,577	
利用料収入	93,968		事業費	93,735	
自主事業	14,762		管理費	4,692	
その他	10,000		公租公課	2,936	
			その他		
合計	145,430		合計	136,940	

5. 市の評価 (優良、良好、要努力、要改善)

総合評価	良好
------	----

(各項目の評価)

評価項目	評価	評価項目	評価
1 サービスの向上に関する事項	2	6 組織体制、人員配置、人材育成等に関する事項	3
2 利用者の施設利用に関する事項	3	7 管理運営に関する事項	3
3 事業に関する事項	3	8 収支、経理に関する事項	3
4 収入の増加に関する事項	3	9 その他	3
5 施設・設備の維持管理等に関する事項	4		

(参考)

・指定管理者による評価

重点的に取り組んだ事項、改善事項	利用者増につなげる呼び掛けや、光熱費の節約並びに修理などのできる範囲は内製で行うなど、実施している。
特に改善すべき事項・課題	建設から20年近くとなり、弱アルカリ性の温泉であることから設備の劣化が激しく、機械設備などは、多くを部品交換など内製で対応しているが、機能維持に関わる配管やろ過装置など付属装置の劣化には内製で対応できない。また、厳冬時や猛暑時にはデマンド値抑制のため、冷房及び暖房を極度に抑制し快適な利用空間となっていない。空調設備や照明灯をエコタイプに更新できれば、抑制しながらも快適な空間も確保できる。

・選定評価委員会による評価

施設の維持管理に関する事項は、できるだけ内製で(外部委託せず自己で)対応する等おおむね良好であると言える。 一人当たりの収入額が伸び悩んでいる。温泉の利用者は飽和状態のため、プールを利用した自主事業の強化等に一層取り組むよう希望する。 ベテラン職員の退職が迫っている。ノウハウを蓄積していくために人材育成も積極的に行うよう希望する。
--

2018年度 ヘルシーパーク裾野 指定管理者業務モニタリングシート(評価)

1 サービスの向上に関する事項

①利用者アンケートを実施したか(1回/年以上)【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
×	×	仕様書で定める1回以上/年実施したか

②利用者アンケートにおいて高い評価(満足度)を受けたか【定量】

評価	実績値	評価基準
×	×	評価基準により(非常に良い、良いの割合)

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
アンケート調査の結果が毎回同じとなるので、30年度は未実施とした。	利用者アンケートは利用者満足度を図る上でも重要となるため、実施方法を変えるなどの工夫をして実施すべきであった。

③利用者の意見を管理運営に反映させているか【定性】

苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか

指定管理者
利用者が余裕をもって利用できるようにした。衛生処理などの対応も、利用者の不安を払しょくするようにしっかりした対応をしている。傷病者の対応できるよう、普通救命講習の受講を積極的に進めている。

④サービス向上のために、工夫、改善されているか【定性】

指定管理者
要望の多かったポイントカードの有効期限を無くした。期限を無くすことによって、より多くの方に保有して頂き、月に2~3日の方が3~4日ご来館いただいている。来館数の少ない方に来ていただくよう、ポイント倍の日などSNSでも告知している。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	2
-------	---

予期せぬ苦情や小さなトラブルが絶えず起こっているが、その都度的確な対応を行っており、大きなトラブルには繋がっていないところは評価すべきである。なお、顧客満足度を調べる手段としてはアンケート実施をすべきと思われるので、実施方法を検討して年1回以上のアンケートは実施したい。

2 利用者の施設利用に関する事項

①延利用者数【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
4	190,501 人	△ 33,497	△ 499

②1日当たりの延利用者数(利用者数/稼働日)【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)
4	706 人	△ 12

(①②補足/解説)

指定管理者
内湯の天井改修工事のため、平成31年1月16日から3月7日までの43営業日を休館したことによる減少。

③利用者数の増加に向けて、どのような取組みが行われているか【定性】

その取組みによって、どのような成果が出たか

指定管理者
ウィークデーにポイント2倍デーを設定し利用増進図っている。また、改修工事後にもポイント2倍デーを多く設定し、22日営業日で16,064人(730人/日)集客している。

●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

天井改修工事のため、1月16日から3月7日まで休館したことが大きく影響し入場者数が減少したことはやむを得ないことと考えるが、繁忙期の集客が前年度に比較し減少しているのは、気候以外にも原因があると思われるので、温泉施設としての周知をより一層図っていくよう努力されたい。

3 事業に関する事項(自主事業含む)

①事業が適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定められている事業数、内容等を満たしているか

②自主事業が適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	市の承認を得ているか 目的や提案内容に則した事業か

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
プールの温度調節を費用対効果の面から考慮し、屋外ジャグジーは11月から4月中旬まで閉鎖し、4月から10月は午前10時から午後7時まで、11月から3月までは午前10時から午後5時までの利用とした。	指定申請書に記載された事業計画に沿った事業を概ね行っているが、広報活動に関する具体的な取り組みが不十分であるとする。

③事業数や事業内容などで、工夫したことや注力したことはあるか【定性】

指定管理者
親子で楽しめる「オセロゲーム」、「将棋」の貸し出しや、お子様連れの家族をターゲットに、お子様が楽しめるゲーム(ハロウィン、X'mas)を企画し、再来館して頂けるようイベント日数を増やした。

●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

補足にも記載したとおりだが、新たに実施するとした自主事業の未実施など、不十分な面も見られる。また、子ども向けイベントを実施しているが、対象者への周知が十分出来ていたか検証する必要がある。

4 収入の増加に関する事項

①利用料金収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
3	93,967 千円	84.99%	99.18%

②利用料金収入額(1日当たりの利用料金収入額(利用料金収入数/稼働日))【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)
5	348,027 円	97.99%

③自主事業収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
4	14,762 千円	88.39%	111.47%

④その他収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
5	1 千円	92.33%	14.95%

(①~④補足/解説) ※収入増加へ効果があった具体的な取組みは記入する

指定管理者
売店では、委託先に頼るのではなく、自分たちで商品を取り寄せたり、子供たちが喜ぶものを販売し、客単価を上げた。 その他収入は、利息収入である。

●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

天井改修工事のため入場者数が減少したことにより、前年比較して各種収入が減少していることはやむを得ないことと考えるが、稼働日を考慮した②でも対前年度比が減少していることから、休館日の影響ばかりでは無いと考える。

5 施設・設備の維持管理等に関する事項

①法定点検が適切に実施されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	法令等で定める基準以上に実施したか

②修繕費の状況【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
5	2,593 千円	93.95%	113.53%

(①②)補足/解説)

指定管理者	所管課
想定外の外気温度低下によるAHU凍結や台風によるメンテナンス梯子落下などがあり、対処できなかった事例がある。	自然災害等による突発な事故を想定した上で、適切な施設管理を行うことを求める。

③仕様書等に基づき適正に維持管理業務が実施されているか【定性】

整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか

指定管理者
開館前に駐車場周囲などの草取り、草刈り、業務合間に周辺の草刈り、剪定など行い、利用者が気持ちよく館内からも景色を堪能できるようにしている。 また、内風呂天井改修時に内製にて、防草シート敷設、植栽剪定、劣化部分補修など多方面に対処した。

④経費削減(省エネルギー等)に努めているか【定性】

指定管理者
デマンド値抑制、灯油使用量削減、保温シート敷設や夜間温調停止、部屋の間引き運用と多方面に活動しました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価 4

開館から17年を過ぎ、設備機器の不具合が出てきている。指定管理者では交換部品をストックし、内製で修繕を行っていることもあり、営業に影響を与えずに迅速に修繕出来ていることは評価に値する。また、プールへの保温シートの設置などは指定管理者が自主的に始めたことであり、経費削減に努めていると考える。

6 組織体制、人員配置、人材育成等に関する事項

①管理運営組織体制(責任者、連絡体制等)が築けているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定める水準を確保できているか

②適切な人員配置、勤務ローテーション(有資格者の配置状況)がされているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	法令、仕様書で定める水準を確保できているか

③危機管理の体制は確立できているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか

(①②③補足/解説)

指定管理者	所管課
異常気象、緊急湯替えや傷病者に対する対応が適切にできており、必要に応じて関係機関への連絡や通報が行われている。	傷病者への対応は的確に出来ていると考える。

④職員の資質向上に努め、その結果向上されているか【定性】

指定管理者
プール監視強化のため、「水上安全法救助員Ⅰ」の取得や、消防法に規定されている消防訓練(消火、避難及び通報)の実施や防火協会による消防訓練に参加し対応能力の向上を図り、更に、体調急変のお客様に対応できるよう、職員及び従業員が「普通救命講習Ⅰ」を修了した。 浴室事故など直ちにお客様にご案内やご移動をお願いし、清掃・消毒の連携を図り、復元を短時間で可能にしている。また、体調不良等には、必要に応じて救急車を要請し適切な病院搬送できるよう対応をしている。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

法令に基づいた適切な人員配置はできていると考える。なお、ベテランの正規職員の退職が相次ぎ、その都度人員を補充しているが、組織体制へ影響が出ないか注視していく必要があると考える。また、職員の退職に伴う引継ぎが出来ていないと思われる事例が散見されることも気になる点である。
--

7 管理運営に関する事項

①市との連絡・相談・協議・報告は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定める水準を確保できているか(日常相談、月次報告等)

②日常業務や運営の記録は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	日報等で日常業務について記録できているか

③個人情報情報は適切に管理されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	個人情報は適正に管理されているか(個人情報保護に関するマニュアル等の整備がされているか)

④情報公開は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	情報公開に関する規則を定め、適切に運用されているか

⑤労働法令等は遵守されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	労働法令の遵守、各種保険への加入状況は適正か

(①～⑤補足/解説)

指定管理者	所管課
パソコンのデータなどの持ち出しなく良好に管理されている。ロッカーのカギ紛失時の対応など、開放前に収納物を聴取し、思い違いによる事故防止を励行している。また、忘れ物などの問い合わせ時、拾得物などの内容を閲覧できないようにしている。	一般利用者の個人情報収集は行っていない。

⑥公の施設であることを念頭に公平な運営が行われているか【定性】

指定管理者
健康文化都市を宣言している市の施設を、市内外の皆様に身も心もリフレッシュできる温泉施設として、安全で安心してご利用できるよう、衛生面・設備機器の維持管理に配慮し、接客には親切丁寧を徹底している。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

月次報告等は遅滞なく実施されている。天候不順による臨時休館の連絡など日常相談も迅速に実施できている。日常点検や業務日誌なども整備されており、法令に基づく点検記録簿なども整理されている。

8 収支、経理に関する事項

①専用口座、帳簿等を備え、経理事務は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	日報等で日常業務について記録できているか

②提案時の収支予算書と年度計画の収支予算書の差異はあるか【定性】

その差異は適切なものか

指定管理者
4月は好調だったがゴールデンウィーク中の伸びも悪く、入館者2,000人を超えた日以外は伸び悩んだ。また、8月の悪天候により予想を下回る結果となった。 事業活動収入は予算の100.55%で、事業活動支出は予算の98.18%となっており、差異は僅差であることから適切である。

③年度計画の収支予算書に沿った支出がされているか【定性】

指定管理者
設備の経年劣化による故障対策として内製できる部分は、部品調達して修理費等を抑えている。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

経常収益は月次報告でも確認できている。また、正味財産増減計算書を確認しても当期経常増減額が800万円余のプラスになっており、前年比較しても増加していることから、休館による影響は少なく経営は安定していると考ええる。

9 その他

①選定時の提案事項に関して、予定通り実施されているか【定性】

指定管理者
実施事業として健康推進事業のうち、「水中歩行運動教室」は30人の定員に対して平均参加者が約39人と継続的に参加者があり、教室がない日にも自主的に利用している。

②団体、法人として、事業継続性が確保されているか【定性】

(団体、法人の財務状況は健全か)

指定管理者
会計監査にて、法人会計法に基づき正確に会計処理が成されていると報告があった。

③指導事項や指定管理者の責めに帰すべき事故等が発生したか。【定性】

そのような事項等に対して、適切に対処されているか

指定管理者
なし。

④全体を通して、重点的に取り組んでいる事項や改善していることはあるか

指定管理者
利用者増につなげる呼び掛けや、光熱費の節約並びに修理などのできる範囲は内製で行うなど、実施している。

⑤全体を通して、特に改善すべき事項や課題はあるか

指定管理者
建設から20年近くとなり、弱アルカリ性の温泉であることから設備の劣化が激しく、機械設備などは、多くを部品交換など内製で対応しているが、機能維持に関わる配管やろ過装置など付属装置の劣化には内製で対応できない。また、厳冬時や猛暑時にはデマンド値抑制のため、冷房及び暖房を極度に抑制し快適な利用空間となっていない。空調設備や照明灯をエコタイプに更新できれば、抑制しながらも快適な空間も確保できる。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

指定管理者の課題としてあげられているとおり、良好な泉質の反面、設備機器に与えるダメージは大きく、劣化が進む設備機器や建物等補修への投資について、市としての方針を出すことが重要であるとする。また、指定管理者の職員数から現状を維持するだけで手一杯であり、顧客の開拓などに手を付けられない状況から、何らかの影響で利用者が減少した際の対応が難しいのではないかと危惧する。
