

2022 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	産業観光スポーツ課
施設管理者名	株式会社 富士開発		
指定期間	令和4年8月1日～令和7年3月31日		2年8か月間
評価期間	2022年8月1日	～	2023年3月31日

2. 利用状況

	2022 年度	計画値	備考
利用可能日数(日)	233	230	
延利用者数(人)	年間	58,909	69,000
	1日あたり	253	300

3. 利用者アンケート結果(満足度)

(%)

		2022年度	備考
総合評価	非常に良い	—	アンケートは実施しているが、利用者満足度を図る項目なし
	良い	—	
	普通	—	
	悪い	—	
	非常に悪い	—	

4. 収支状況

(千円)

	収入		支出	
	2022年度	収支予算額	2022年度	収支予算額
指定管理料	9,647	7,500	人件費	31,837
利用料収入	36,990	48,401	事業費	67,467
自主事業	15,585	14,330	管理費	1,381
その他	—	—	公租公課	6,175
			その他	2,100
合計	62,222	70,231	合計	106,860
				70,231

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	4
3 事業に関する事項	4	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	3		

(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	・光熱水費が高騰している中、電気をこまめに消す、お客様がいないときは使用しない、エアコンの設定温度の調整など、各自が意識をしながら経費削減に取り組んだ。 ・温浴施設は「清潔」が一番重要である。敷地内すべてに清潔を心がけ、お客様に喜んでいただける施設になるよう努めている。
特に改善すべき事項・課題	20年以上経過している施設であり、施設内の必要な設備の交換・修理がなされていない箇所があり、営業に支障を生じるリスクを抱えている。臨時休業を生じさせないよう、計画的な修繕を行う必要がある。指定管理者制度において、市と指定管理者の役割分担を明確にし、必要な対策を行っていききたい。

・選定評価委員会による評価

指定管理という性質上、実際の運営面において制約を受けつつも、継続的かつ前向きに経営を改善しながら進めていきたいという指定管理者の熱意を感じた。利用料金の変更やプールの使用については弾力的な対応が難しい中で、年中無休で営業している点等は評価でき、泉質や景観の良さをPRした継続的な経営ができるよう、引き続き市と指定管理者でコミュニケーションを密に連携していただきたい。

2022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
お客様アンケートの他に、要望をスタッフに直接伝える方もいるのでその際には出来る限り早く対応するようにしている。お客様の要望は迅速な対応をした。	グランドオープン以降のアンケートについて内容の改善を指示していたが未実施であり、利用者満足度を図るための質問項目とするなどの対応が必要であった。

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
経験豊富なマネージャーが在籍しているため、お客様から直接聞いた時はスタッフ間で対応せず、に上長(マネージャー)にすぐ報告をし、対応している。今まで、大きな問題は発生していない。

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
温泉施設は清潔が一番大切である。脱衣所やトイレ、休憩室、露天風呂などはチェック表で管理している。敷地内は定期的に草取り、枝切りなど整備し、常に清潔に保っている。脱衣所、洗い場にあるアメニティはオーガニック製品を設置し、お客様満足度が高まった。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	2
-------	---

すぐに対応可能な問題については迅速で的確な対応をしており、大きな問題に繋がっていないところは評価すべきである。利用者満足度は高いと思われるが、アンケート等により意見や満足度等を聴取し、利用者モニタリングを行い、その結果や利用実績等の分析により管理運営の改善につなげるようにされたい。

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)
2	58,909 人	—	85.4%

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)
2	253 人	—

(①②)補足/解説

指定管理者
約1年間の休館を経て8/1~プレオープン、10/1~グランドオープンしたが、裾野市との連携もできていなく、営業再開の周知が不足していた。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・近隣のキャンプ場や、サファリパーク、ぐりんぱといった大型施設、裾野市以外に御殿場市・小山市・沼津市などのホテルや道の駅、観光施設などに定期的にパンフレット配りをしている。 ・SNS(Twitter、Instagram)を活用し定期的に更新している。 ・週末は近隣キャンプ場のお客様でにぎわっている。入館数も平日120~150名だが、週末は500~600名ほど、連休中は800名を超える日がある。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

ホームページやSNSを活用したPRや、定期的なイベント実施、年末年始の営業などによる利用者数の増加に向けた取組みは評価すべきである。コロナの影響が少なくなる次年度は実績値の増加が見込まれるため、今後もより一層の取組みを継続していただきたい。

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
自主事業のうち回数券販売が228万円の売り上げがあり、リピーターが増えている。売店は地元の商品を多く取り扱っており、観光客に人気。	回数券販売で利用者の定着を図っている点は評価できる。地元の事業者の商品を積極的に取扱っており、観光及び地域振興に寄与している。

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
お客様がお風呂以外でも楽しんでいただけるように地下休憩室に最新マッサージ機械を導入、コミック1000冊設置、ゲームボードやトランプなどのレンタル、wi-fiの導入など、おひとり様からご家族まで館内を有意義に過ごせるようにした。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

自主事業について、これまでなかったコミックの設置、レストランでの新メニューの開発などの様々なアイデアを実施し、SNSでPRするなどして、利用者の増加及びリピートに繋がる事が期待できる事業を実施している点は評価すべきである。引き続き、快適な施設となるようさらなる自主事業の実施を期待したい。

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)
1	36,990 千円	—	76.5%

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)
1	158,755 円	—

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	15,585 千円	—	108.8%

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)
—	— 千円	—	—

(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
<ul style="list-style-type: none"> 回数券販売は自社でチラシを作成したものを館内に設置したり、会計時に配布したので売上228万円の販促効果があった。 じゃらんネットでの予約販売、ふるさと納税などインターネットでの販売も開始し、時代に合った販売方法をし、宣伝しながら売上効果があった。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

利用料金収入額について、回数券販売やじゃらんネットでの予約販売、ふるさと納税など様々な方法で販売したことは、リピーターの獲得だけではなく新規や観光客の利用者の増加に繋がっていることは評価できる。比較値が増加するよう、より一層の取組みを継続していただきたい。

5 施設・設備の維持管理等に關する事項

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	12,687 千円	—	338.3%

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
8/1～プレオープン前に館内の床工事、レストランの厨房器具、家具の購入費がかかってしまった。	修繕に関しては指定管理者と協議し、未対応となっている箇所及び新規の箇所を含め優先順位を付けて順次対応していく。

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
・常に整理整頓を心掛け、お客様が使用する所は特に念入りに清掃をし、脱衣所、洗面台、洗い場、トイレは常にスタッフが巡回し点検表で管理している。お客様アンケートにも清潔ですばらしいとのお声もいただいている。 ・敷地内の草刈り、草取り、枝切りは定期的にスタッフで行っている。敷地内の掃除などは毎日フロントスタッフがやっているためゴミは落ちていない。

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
サウナ室の電源は経費を少しでも削減するため、夏は9時15分、春秋冬は9時から入れるようにした。その他の電気に関しても、お客様がいないときは電気を付けない、こまめに消すなどの努力をした。エアコンのフィルターは2週間毎に掃除をし、経費削減に努めた。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

清掃などの維持管理業務や経費削減に対する取組みは、内製による実施に努めている。法定点検については、指定管理開始当初においては計画的に実施されていなかったため、市から指導を行い、令和5年度からは実施されている。設備の維持の観点から、必要な自主点検についても実施するよう引き続き指示していく。

6 組織体制、人員配置、人材育成等に關する事項

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
オープン当初は体制が確立できていなかったが、3月までには組織体制、危機管理体制ともに対応できるようになっている。	施設運営の総括者と従業員間の連携及び、管理運営に必要な有資格者の配置が期待する水準を一部満たしていないため、体制の確保を求める。

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
フロントやレストランの接客はとて素晴らしいと評判で、何かあればすぐに上長に報告し、対応できている。スタッフに対応マニュアルを教育し早期に解決できるようにしている。お客様の急な体調変化などの対処法をフロントスタッフに教育し、安全・安心してお過ごしいただけるように努めている。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

休業日を設けずに営業しているが、そのために必要な人員配置体制の確保を引き続き求めていく。また、職員間での情報連携ができていないと思われる事例が散見されるため、改善されるよう体制強化をお願いしたい。

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
源泉ポンプの故障などの突発的な事案では、市と直ちに協議し、休業補償や早期の営業再開に向けて解決を図った。	指定管理者と市で、引き続き連絡を密に行い、管理運営に関する協議を適切に実施していく。

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
すべての利用者が公平に利用できるように配慮している。利用者のマナー遵守のお願いとして、サウナ室内での会話を控える旨の掲示を行い、必要に応じてスタッフが説明し、利用者の理解を求めている。入れ墨のある方の利用可否は、市で承認しているため、適宜説明を行い、利用者への理解を求めている。したがって大きなトラブルはない。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

月次報告等は遅滞なく実施されている。日常点検や業務日誌、法令に基づく点検記録簿等の整備状況を引き続き確認し、適切な運用を求めていく。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・営業開始の周知が十分でなく、入館数が伸び悩み、収支予算書の想定と差異が生じた。 ・燃料高騰により、令和5年3月までの燃料高騰分の補填を市から受けた。令和4年12月の源泉ポンプ故障による臨時休業時には休業補償を受けたが、通常と異なる井戸水による営業により売上げの減少となった。

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
健全な運営をするため、人件費が予算より増加している。また、燃料費、光熱水費、食材費などの多くの経費が値上がりしているため、少しでも削減できるように様々な対策をした。ポイラーや館内照明をこまめに消す、食材は余分に発注しないなどの対策を行った。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

コロナ禍の影響による利用者の減少だけではなく、物価高騰の影響も続いているため、収支予算及び年度計画を見直し、経費削減を図る運営を実施していただきたい。

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
提案した自主事業のうち、もみほぐしや館内のWi-Fi整備については計画通り実施をした。しかしながら、コロナ禍での利用者収入の伸び悩みや物価高騰の影響により、実施できなかった事業があった。

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
現状厳しい状況ですが、そのまま継続する意向です。裾野市や各関係会社の協力のもと継続の意向です。

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
指定管理開始当初、市から指定管理業務に必要な書類の一部が未提出である指摘や、法定点検の実施計画の提出を求められたが、その都度対処した。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費が高騰している中、電気をこまめに消す、お客様がいないときは使用しない、エアコンの設定温度の調整など、各自が意識をしながら経費削減に取り組んだ。 ・温浴施設は「清潔」が一番重要である。敷地内すべてに清潔を心がけ、お客様に喜んでいただける施設になるよう努めている。

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
20年以上経過している施設であり、施設内の必要な設備の交換・修理がなされていない箇所があり、営業に支障を生じるリスクを抱えている。臨時休業を生じさせないように、計画的な修繕を行う必要がある。指定管理者制度において、市と指定管理者の役割分担を明確にし、必要な対策を行っていきたい。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

施設内の必要な設備の交換・修理がなされていない箇所があることは指定管理者の課題としてあげられているとおりであり、市として劣化が進む設備機器や建物等補修への投資について計画を示すことが重要であると考えます。
--