

2023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	2022年8月1日～2025年3月31日		2年8か月間
評価期間	2023年4月1日	～	2024年3月31日

2. 利用状況

	2023年度	計画値	備考
利用可能日数(日)	362	360	
延利用者数(人)	年間	103,953	90,000
	1日あたり	287	250

3. 利用者アンケート結果(満足度)

(%)

		2023年度	2022年度	備考
総合評価	満足	33.3	—	2022年度は利用者満足度を図るアンケート項目なし
	やや満足	33.3	—	
	普通	11.1	—	
	やや不満	22.2	—	
	不満	0.00	—	

4. 収支状況

(千円)

	収入		支出	
	2023年度	収支予算額	2023年度	収支予算額
指定管理料	17,453	15,000	人件費	50,165
利用料収入	74,248	65,700	事業費	70,396
自主事業	32,859	40,000	管理費	4,516
その他	—	—	公租公課	126
			その他	—
合計	124,560	120,700	合計	125,203
				168,700

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	3	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	4	7 管理運営に関する事項	2
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	4	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	清潔な環境、状態保持に注力している。特に浴室や脱衣所、トイレにはスタッフが高頻度で巡回し、基本やルールに忠実な対応を続けている。日常的な清掃に加え、週単位・月単位の特別清掃も織り込み、環境美化に努めている。
特に改善すべき事項・課題	設備全般の保守保全を粛々と確実に遂行するにあたり、組織としてより多くの知見と個々の経験値を積み上げていく事が肝要だがまだまだ力不足を感じる1年であった。実務レベルの底上げは急ぐべき課題である。

・選定評価委員会による評価

--

2023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
1	66.6%	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
良い評価、悪い評価とも、お客様の声はスタッフ全体で共有し、時に励みに、時に真摯に反省し改善の材料として役立っている。マンパワーで対応しきれないハード面の弱点や不備について指摘を受けた際には必ず申し判断を仰ぐ或いは委ねる事とした。(今年度のアンケート回収枚数は9枚)	アンケートの回答数が少なく結果への影響が大きい。アンケートの目的は定期的にお客様から意見や満足度等を徴取し、管理運営の改善充実につなげることである。より多くの意見を聞くためアンケートを目立つ場所や複数箇所へ置く等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
クレーム(口頭ベースと紙面)や偶発的なトラブルには基本的に速やかかつ真摯な対応が適っている。お客様からの提案等も傾聴し、可能な限り反映・実行している。本来の姿としてクレームゼロで有るべき事を理解し、清潔で安心安全な温浴施設の維持に務めた。

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
安心安全と清潔さの担保はもとより、付加価値の創造がサービス向上のカギと考え種々取り組んでいる。奇をてらわず定番のサービスに不足しないよう整えた一方、大手企業(花王)提供の商品プロモーションや委託販売業者提供の販促目的のお試し品をノーコストで浴場に設置しお客様に喜ばれている。スタッフのサービスマインド向上も重要と考えており、接客レベルの底上げは課題として残る。

●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

すぐに対応可能な問題については迅速で的確な対応をされており、大きな問題に繋がっておらず、年間を通して市への苦情も少なかったところは評価すべきである。アンケートをより多くの人に回答してもらえような工夫をし、その結果の分析により管理運営の改善につなげてもらいたい。
--

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	103,953 人	—	115.6%

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	287 人	114.8%

(①②補足/解説)

指定管理者
期中を通じ利用者数は上昇基調にて推移。5月に新型コロナが5類感染症に移行したことも追い風になったが、企業としての努力も確実に響いていると自負するものである。しかしながら、伸びしろや可能性は大きく残しており、さらなる精進を以て利用者数の増員に努めたい。

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
OTA経由(じゃらん等)の予約導線を拡大し利便性の向上を図った(割安に事前決済)。また季節や節目ごとのイベントを開催し格安の限定メニュー(500円カレー)・特典付き回数券などを仕掛け、顧客満足向上の手応えがあった。他施設との決定的な差別化でありお客様からも好評の高級シャンプー・コンディショナー・ボディソープ設置を維持継続した結果、売上・入館者数とも大きく上昇し傾向を維持している。2種のボディケア(てもみ/トークセン)もリピーター獲得に寄与した。

●所管課評価及びコメント

所管課評価 4

継続したホームページやSNSを活用したPR、様々なアイデアによるイベント実施、高級シャンプー等のリピーター獲得に向けた取組みは評価すべきである。特に、ご当地アイドルによる1周年イベントは好評で企画力も評価できる。引き続き、集客に向けた取組みを期待する。
--

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
一般的な温浴施設における定番の事業は網羅した。今後も新しい発想や情報を以って新事業の提案・執行に動んでいく。	事業については自主事業含め、適切に行われていると評価できる。

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
レストラン事業を柱として、物販・リラクゼーション・マッサージチェア設置・コミックコーナーの充実など、種々の取り組みを展開した。リピーター獲得のためのポイントカードのご案内、回数券のおすすめなど、対面接客シーンにて積極的なお声がけを励行している。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

レストランはメニューも充実しており、新メニューの開発及びSNSによるPRをするなどサービス向上に努めている。また、物販では地元事業者の商品を積極的に取り扱うなど観光及び地域振興に寄与している。引き続き、リピーター獲得に向けた快適な施設となるよう事業の実施を期待する。

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)
4	74,248 千円	—	113.0%

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	205,105 円	129.2%

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)
2	32,859 千円	—	82.1%

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
高品質にこだわったシャンプー・リンス類の常設は認知されるにつれリピーター育成と特に女性客動員に貢献している。レストラン事業においては季節感のある限定メニュー追加や、定期的なメニューの入れ替えなどで顧客満足度の向上を図ったが、とりわけ土曜日曜、祝祭日は入館者数と連動して大きく賑わい、相乗的な収入アップへの寄与を実感している。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

利用料金収入額について、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で、新規や観光客のお客様を獲得し利用者の増加に繋がっている。また、お客様に喜んでいただくための高級シャンプーなどの取組みも、リピーター獲得に貢献していると考えられるため評価できる。
--

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)
1	1,670 千円	—	8.4%

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
発電機設備点検は、電気事業法上毎月次、消防法上R5.12.14の点検時に実施。消防設備外観および機能点検は前述の1回の他、R5.6.29実施の総合点検が2回目に該当。浄化槽点検実際は計画通り毎月2回を実施。	修繕については指定管理者と協議し、利用者の利便性、安全性等を考慮しながら優先順位を付け対応。

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
整理整頓と清掃については前期の拙さや手探り感が解消され、ルーティーンが確立。スタッフの手際と効率も向上した。マンスリーサイズの特別清掃も励行している。植栽については最低限の緑化整備にとどまっておらず、アウトソーシングによる一括整備も視野に入れ努力改善の余地あり。

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
現場レベルで出来得る空調の温度コントロールや、人のいないエリアや時間帯によるこまめな消灯など励行し節電に努めている。ボイラー点火時間のコントロールは体系的に実施しているが、燃焼効率向上や消費油量の節約が課題。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

施設内は常に整理整頓され清潔感があるため、指定管理者の清掃が行き届いている点は評価できる。施設の維持管理については適切に対応し休業することなく営業している。自主点検について、設備維持の観点から必要な項目については実施するよう務めること。

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
①2名の責任者(MGR)による統括のもと、組織立った管理運営が適っており、大きな事故、事件災害に巻き込まれる事なく推移した。②人事について一時的な欠員は発生するも環境は良好。有給の消化率も高い。③消防署内で行われる合同消防訓練に参加。大型地震発生を想定した防災教育も開催した。	昨年度、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かったが、改善が図られ期待する水準を満たした。

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
各セクションともOJTによるところが大きく、月日を経て職能は確実に向上しているが、マインドについての教育・研修は不足が否めない。戦略的な採用から入りたいところだが、そこまで高い採用基準は現実的でなく、設けていない。MGR以外でリーダーシップのとれる人材の育成や発掘は急務であると考え。

●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ため、そのために必要な人員配置体制の確保が出来ている状況は今後も継続していただきたい。また、予防保全の観点から利用者の安全を第一とし、管理運営組織体制や危機管理の体制についても引き続き体制確保をお願いしたい。

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
①定例報告並びにイレギュラーな案件(朗報や悪い情報も含めて)も密に共有し、市の担当者の懇切丁寧なサポートも頂き円滑な管理運営と一定の成果に繋がった。一部提出物に遅延が生じた事は反省のもと、再発なきよう遵守していく。	提出物について遅延が生じ頼末書を提出してもらったこともあった。指定管理者と市で連携を密に行い、管理運営に関する協議を適切に実施した。

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
公設の温浴施設の運営に関われることを榮譽と捉え、同時に重責を担う立場にあることを理解した上で、裾野市民はもとより何人に対しても差別や区別することなく安心安全で清潔な施設を目標に維持管理を執行した。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	2
-------	---

提出物については、遅滞なく月次報告等がなされるよう引き続き求めていく。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は引き続き確認し、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
ゴールデンウィーク、お盆期間、年末年始などは入館者が1日1,000人を超える日が多かったが、平日の入館者の伸びがよくなかった。特に前任の指定管理者が毎週木曜日定休日にしてきたことが定着しており、未だに木曜日の入館者が少ないのが影響しているが自主事業の収入増もあり、提案時の収支予算書と年度計画の収支予算書の差異は適切である。

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
設備の経年劣化が多く、内製できることはしているため、修繕費支出を抑えることができた。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

物価高騰の影響が続き光熱水費等の負担が増加しているため、収支予算及び年度計画のとおり事業を実施できない中で、利用者の増加や経費削減を図る取組みを実施している。引き続き、利用者の増加や経費削減を図る運営に努めていただきたい。

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
<p>コロナ禍での提案事項のため、社会情勢も変化してきているので実施できていないところもある。提案事項のワーキングスペースやプライベートサウナなどは今のお客様のニーズとは離れてきている。その他の提案事項は予定通り実施している。</p>

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
<p>健全であり、事業の継続には問題がない。当社会計士により決算報告書を提出している。</p>

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
<p>前期の事業報告書ならびに当期事業計画書の提出に際し、期日を大きく遅延してしまったのは誠に遺憾。猛省するとともに以降の再発の防止と期日期限の遵守に努めている。期中は幸い事故を起こすことなく、事件や犯罪に巻き込まれる事もなく経過したが、油断なく緊張感を保って臨んでいる。</p>

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
<p>清潔な環境、状態保持に注力している。特に浴室や脱衣所、トイレにはスタッフが高頻度で巡回し、基本やルールに忠実な対応を続けている。日常的な清掃に加え、週単位・月単位の特別清掃も織り込み、環境美化に努めている。</p>

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
<p>設備全般の保守保全を肅々と確実に遂行するにあたり、組織としてより多くの知見と個々の経験値を積み上げていく事が肝要だがまだまだ力不足を感じる1年であった。実務レベルの底上げは急ぐべき課題である。</p>

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

<p>提出物については、期限を守るよう指示をしていたが一部守られなかったため、引き続き期限を守るよう連携を密に求めている。全ての業務は利用者の利便性、安全を第一とするものであり、利用者の増加に繋がるよう今後も引き続き指定管理者と市でヘルシーパーク裾野をより良い施設とするため協議していきたい。</p>
--