2025 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	ゆうだい温泉株式会社		
指定期間	2025年4月1日～2028年3月31日		3年間
評価期間	2025年4月1日	～	2026年3月31日

2．利用状況

		2025 年度	計画値	備考
利用可能日数（日）		341	351	条令313日
延利用者数（人）	年間	133,368	116,181	
	1日あたり	391	331	

3．利用者アンケート結果（満足度） （%）

		2025年度		備考
総合評価	非常に良い	35		10点・9点
	良い	33		8点・7点
	普通	11		6点・5点
	悪い	13		4点・3点
	非常に悪い	8		2点・1点

4．収支状況 （千円）

収入			支出		
	2025年度	収支予算額		2025年度	収支予算額
指定管理料	21,600	21,600	人件費	43,166	53,145
利用料収入	71,035	82,960	事業費	68,883	59,656
自主事業	45,625	35,455	管理費	16,521	16,504
その他			公租公課	6,173	4,830
			その他	3,377	5,880
合計	138,260	140,015	合計	138,120	140,015

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	2
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	3
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	新たな取り組みとして、ハーバルサウナ設備を導入し、サウナ利用者の満足度向上および新規顧客層の獲得を推進した。セルフロウリュの導入により差別化を図ったが、運用上の課題を踏まえ、現在はスタッフによる定時ロウリュを実施することで、安全性とサービス品質の両立を図っている。 また、レストラン部門におけるオペレーションの見直しおよび物販機能の強化を進めており、裾野地域の特産品等を活用した販売構築に向けた取り組みを実施している。 今後は、これらの施策により、利用者満足度の向上および収益機会の拡大に取り組むとともに、さらに地域との連携を強化し、地域全体の活性化にも貢献したい。
特に改善すべき事項・課題	引き継ぎが書面中心にならざるを得なかったことから、管理運営開始当初は円滑ではない面も生じたが、半年を過ぎた頃から、ようやく安定的な運営ができるようになった。このような中でも、職員が努力を重ね、また、本社等の応援もあって、利用者数が当初計画を14.8%上回ることができたのはよかったと考えている。 課題としては、レストランの人員体制の強化、一部、当初計画のメニューが提供できていないことがあげられる。物価高や人件費高騰に加え、来年4月から食品の消費税が1%となり、レストランは逆風となる可能性が高いので、課題解決への取り組みを加速したいと考えている。 また、老朽化している設備等が多く、不具合が頻発することも課題のため、点検を強化するとともに、不具合発生時の応急対応や代替対応等の選択肢をもっと増やせるよう努めたい。

・選定評価委員会による評価

・安定的な運営に努められており、運営企業としてのバックアップ体制や近隣施設での実績も申し分ない。アイデアが豊富で自主事業に対する積極的な取り組みが確認され、コロナ禍以降は利用者も増加傾向にあるなど、前向きな運営姿勢を高く評価するとともに、未来へつながる取り組みに大きく期待する。
・施設の老朽化や温泉の塩分濃度による設備故障、さらに燃料費の高騰や日々の運営コスト増加など、厳しい現状や課題が存在する。現在置かれている環境を踏まえ、提示された事業計画の内容についてはその実現可能性について慎重に判断しなければならない。
・厳しい状況の中でも真摯に運営へ取り組んでいる姿勢は認めるが、従業員の入れ替わりが多い点が懸念される。今後の更なる安定した事業継続に向け、適正な人員配置と強固な体制づくりを図られた

2025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	68%	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
利用者アンケートについては、QRコードを活用した回答方式を導入し、来館者がその場で簡便に回答できる環境を整備している。エントランス、休憩スペース、レストラン等の館内各所に設置し、利用者がアクセスしやすい導線を確保している。 収集したアンケート結果については、評価項目ごとの平均値として数値化し、利用者満足度の把握およびサービス改善の指標として活用している。 これらの結果の大半は、前指定管理者との運営方法の違いが大きく、お客様の戸惑いがアンケートに反映された面がある。 引き継ぎ時の運営方法や改善策は既に実施しており、現在は改善している。今後も継続的な意見収集と結果の分析を通じて、利用者の声を施設運営に反映し、サービスの質の向上に努める。	アンケートは施設内の各所に常設されているため、単にアンケートを実施するだけではなく、より多くの意見を集約出来る状態となっている点は評価できるが、入館者数に対するアンケート回答者が少ないため、回答者数を増やすための取組みは必要である。

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
利用者から寄せられた意見については、内容を精査した上で「要望」「改善事項」「苦情」等に分類し、優先度を判断したうえで迅速な対応を実施している。 また、アンケートについては週1回の定期確認を行い、継続的に内容を分析することで、施設運営への反映およびサービス改善につなげている。 苦情・トラブルについては、苦情対応マニュアルを作成し、研修等で周知徹底することで、概ね適正に対応できている。一部にカスハラに該当するような事例もあり、対応を強化したいと考えている。

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
アンケート結果に加え、館内での直接ヒアリングやGoogleマップ等の口コミ情報を活用し、多角的に利用者の意見を収集している。 これらの情報をもとに、サービス内容や運営方法の見直しを随時行い、利用者満足度の向上に向けた改善を継続的に実施している。 例えば、券売機の導入、土日の夜間営業の時間延長、前指定管理者が行っていた一部常連利用者にする個別的なロッカー番号指定の廃止などのサービス向上策を順次行った。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	2

アンケートについて週1回の定期確認・分析を行い、サービス改善に繋げている点は評価できる。
しかしながら、アンケート回答者数が少なく、またアンケート結果による高い評価（満足度）は低いため、日々のサービス改善が利用者が求める改善となるように検証されたい。

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)
4	133,368 人	—	115%

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	391 人	—

(①②補足/解説)

指定管理者
利用者数については、レジシステムにより来館者数を計測している。前指定管理者とシステムが異なるため単純比較は困難であるが、運営開始以降の実績としては安定的に推移しており、一定の集客水準を確保している。 また、本施設は収容能力の高い施設であり、更なる利用者数の増加が見込めるポテンシャルを有している。今後は施設の魅力向上およびサービス強化により、継続的な利用者数の増加を図っていく。 なお、年間の目標としては利用料金及び自主事業の収入ベースで、前年比105%程度の成長を目指し、計画的な集客施策を推進していく。

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
従来の入浴利用に加え、多様化する利用者ニーズへの対応を目的として、各種イベントやプチ企画を継続的に実施し、来館動機の創出およびリピート利用の促進に取り組んできた。 また、隣接する3施設との連携により、共通回数券やスタンプ企画を導入し、施設間の回遊性を高めることで利用機会の拡大を図った。さらに、市内外の事業所・商店街・老人会などへの訪問営業、SNSを活用した情報発信の強化、近隣施設と連携したPR、グループ企業および会員への情報発信を通じて、新規利用者の獲得および利用者層の拡大に取り組んでいる。 これらの施策により、利用者の来館頻度向上および施設利用の多様化が進み、安定した集客基盤の構築につながっている。 今後は、これまで構築した施策をさらに発展させるとともに、地域資源を活用した取り組みを強化し、地域交流・健康増進・観光資源としての価値向上を図りながら、持続的な利用者数の増加を目指していく。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4

SNSを活用したPRはもちろん、毎日のイベント実施、営業時間の延長、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できる。
また、隣接する施設との連携は利用者にとって魅力的であり、今後もより一層の取組みを継続されたい。

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
当初は、前指定管理者との人員の引継ぎが十分に進まず、予定していた人員を確保できなかったことから、サービス提供体制の整備に一部遅れが生じた。 こうした状況に対し、急遽人員の手配を進めるとともに、本社・他施設との連携による応援体制を構築し、既存スタッフの教育も強化してきた。これらの対応により、現在は当初の人員不足の状況が改善し、運営体制の安定化が進んでいる。 また、人員面での制約がある中でも、イベント企画や自主事業には積極的に取り組み、当初計画を上回る施策を実施することで、来館動機の創出及びリピート利用の促進に努めてきた。 今後は、これまでの改善を定着させるとともに、人材の確保・定着及び教育体制の充実を図り、接客力とサービス品質をさらに高めていく。引き続き、利用者の声を施設運営に反映し、利用者満足度の向上と、次年度におけるより高い評価につながる運営体制の構築を進めていく。	マッサージ機の充実、てもみマッサージ、ハーバルサウナの設置、ワーケーションスペースの設置、コミック閲覧、キッズスペース（室内遊具スペース）など、様々な自主事業を指定管理者の公募段階から計画しており、運営をする中で順次提供していくことで、施設の魅力向上に繋がり、利用者の満足度向上、およびリピート率の向上に資する取組みであると評価する。

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
天候不良や設備不具合等による影響を最小限に抑え、安定した施設運営を維持することを重要課題として取り組んだ。特に、熱交換器の不具合や内湯ポンプの故障など、営業継続が困難となる事象が発生した際にも、迅速な応急対応および代替手段の確保を行い、可能な限り営業を継続する体制を構築した。 例えば、ろ過設備や内湯ポンプに不具合が発生した際には、内湯・露天風呂に別のポンプを臨時的に設置し、浴槽水の入替を実施するなど、不具合・故障を要因とする休館をできる限り防止し、「いつでも安心して利用できる施設」であることをサービスの根幹と位置付け、継続的な営業による利用者の信頼確保に努めた。 安全対策として、浴場内の滑りやすい洗い場エリアにおける清掃強化を重点的に実施した。床材や泉質の特性を踏まえた洗浄方法の見直しに加え、洗剤の選定および運用方法の改善を行い、転倒事故防止に向けた環境整備を推進した。 また、利用促進策については、サウナ設備追加、地元の山林から切り出したヒノキ丸太を浮かべる「ヒノキボンバー」など、当初事業計画書には記載していない事業も積極的に実施した。 これらの取り組みにより、施設の安全性および安定運営の両立を図り、利用者が安心して利用できる環境づくりに注力した。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4

様々な自主事業の展開は、施設の魅力向上に繋がり、利用者の満足度向上、およびリピート率の向上に資する取組みであると評価する。
また、施設設備の故障の際は、迅速な応急対応や代替手段の確保による営業継続を行っており、経験と知識に基づいた運営が出来ている点も評価できる。

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)
2	71,035 千円	―	86%

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)
2	208,314 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)
5	45,625 千円	―	129%

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
利用料金収入については、回数券や割引施策を活用し、リピーターが継続的に利用しやすい仕組みを構築したことで、来館頻度の向上および利用者数の増加につながった。一方で、割引施策の影響により客単価は一時的に低下したが、利用機会の創出による中長期的な収益基盤の強化を目的とした施策として位置付けている。 自主事業収入については、物販および付帯サービスの強化に注力した。具体的には、サウナ関連商品や温泉グッズの導入、売場レイアウトの改善による購買促進を実施したほか、マッサージチェアの機種および価格帯の拡充により、多様な利用者ニーズへの対応を図った。また、自動販売機については複数業者の導入および商品構成の見直しにより販売機会を拡大し、収入増加に寄与した。加えて、マッサージ業務については委託事業者との連携により営業時間および稼働日を拡充し、安定した収益確保につなげた。 さらに、3施設連携による共通回数券や各種クーポン施策の実施により、新規顧客の取り込みおよび施設間の相互利用促進を図り、利用者層の拡大に寄与した。 一方で、レストラン部門においては人員不足の影響により営業機会の損失が発生してしまった。現在は、通常営業できる体制となっているが、ぎりぎりの人数であり、急な休暇等があると、本社等からの応援が必要になる状況で、さらに追加での人員確保に努めることを最優先課題としている。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3

レストランは自主事業としての位置付けであり、自主事業の中でも売上が大きく、重要な事業であるため、人員確保および運営体制の構築を図り、グループ内での飲食事業のノウハウを活かした魅力的な運営となるよう期待する。

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	1,500 千円	―	156%

（①②補足/解説）

指定管理者	所管課
天災による修理は除き、予定していた修繕費として約100万円を想定していた。	指定管理者による修繕は当初の予定よりも多い150万円となったが、迅速な修繕対応により営業の継続が図られている。

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
館内の整理整頓については、日常業務として継続的に実施し、利用者が快適に過ごせる環境維持に努めている。清掃業務については、日常清掃に加え、月1回の休館日を活用した計画的な特殊清掃を実施している。 清掃・植栽については、適正に実施できていると考えているが、浴槽・浴室等の天井の高所作業などについては、現状、休館日のみにしか清掃ができないこと等を課題として認識しており、専門業者による定期清掃（年3回程度）を導入することを計画している。また、植栽についても、一部は専門業者による外部委託も検討している。 衛生管理面では、レジオネラ菌対策を最重要項目と位置付け、法令および基準に基づく管理を徹底している。具体的には、5月の連続休館日に合わせて年1回の特殊薬品洗浄を実施し、衛生環境の維持・向上に努めている。 これらの取り組みにより、安全性および衛生水準の確保と、安定した施設運営の両立を図っている。

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
空調設備については、適正な温度設定および運転管理を徹底し、無駄なエネルギー消費の抑制に努めている。特に入浴設備においては、熱交換器の性能維持が燃料使用量に大きく影響することから、定期的な清掃および状態管理を重点的に実施し、ボイラーの立ち上げ効率の改善による燃料費削減を図っている。 また、更なる省エネルギー対策として、省エネ機器の試験導入を進めており、効果検証の結果を踏まえた設備投資を検討している。 電力コストについては、省エネの意識をスタッフと共有し、エアコンの温度チェックや照明器具の稼働チェックを毎日の業務に入れて削減の動きを模索している。大きく削減するためにR8年4月からは新電力会社への切替を実施し、電気料金の削減を図っている。これにより、年間コスト削減を見込んでおり、継続的な経費最適化に取り組んでいる。 これらの施策により、施設運営におけるコスト管理の適正化と持続可能な運営体制の構築を推進している。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3

日常の清掃については、サウナのマット交換や脱衣所など、頻繁に利用する場所を含めた館内清掃をしっかりと行えるよう、引き続き留意されたい。

光熱費は昨今の物価高騰の影響もある中で、様々な管理運営の見直しを図り、コスト削減に取り組んでいる点は評価できる。

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
「②適切な人員配置、勤務ローテーション」については、レストランでの人員不足による営業縮小や急な退職による一時的な人員不足があったことから「△」評価とした（法令に反する水準となったことはない）。ただ、現在は、人員不足はほぼ解消しており、また、業務分担の見直しおよび効率的な勤務ローテーションの再構築を行い、限られた人員の中でも安定したサービス提供が可能な体制づくりを進めている。また、本社等（ゆうだい温泉）からの応援体制も十分に機能しているので、運営は安定化している。 危機管理体制については、災害時および設備トラブル発生時における対応フローを整備し、迅速な判断と対応が行える体制を維持している。 さらに、物価上昇や人件費上昇を踏まえ、他施設で培った運営ノウハウを活用しながら、効率性とサービス品質の両立を図る体制構築を進めている。	当初の事業計画書に記載されていた人員配置が達成されておらず、責任者が現場に不在としている日もあった。

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
2025年度は、6月の休館日を活用した従業員講習を実施し、接客対応、苦情対応、安全管理（AED使用等を含む）、危機管理、個人情報保護、ハラスメント、コンプライアンス等の施設運営に関する基礎教育の強化を図った。その後も、防災訓練のほか、日常業務の中で継続的な指導および教育を行い、職員の対応力向上に努めている。 また、退職した社員に代わる新規採用があったことから、初期教育から段階的に育成を進め、現在は、他の職員と大きくは変わらない水準にまで到達している。 加えて、当社が運営している各施設間での人材連携を活用し、適材適所の配置および人員調整を行うことで、運営水準の維持・向上を図っている。 今後は、教育内容の体系化およびマニュアル整備を進めるとともに、職員の定着率向上とスキル底上げを図り、安定したサービス品質の提供につなげていく。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	2

施設運営の統括責任者、および管理運営に必要な人員の配置が期待する水準を一部満たしておらず、職員の入替によるサービス低下は否定できないため、人材の確保、および運営体制の確立を図られたい。

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
前指定管理者との十分な引き継ぎできなかったこと等により、管理運営開始直後の4～7月は、翌月15日までに月次報告書の提出できなかった。このため「①管理運営組織体制」は「△」評価とした。その後は、市の担当部署とは、日常的な連絡・相談・報告を適切に実施しており、月次報告や各種連絡事項についても期限までに適切に対応し、情報共有の徹底を図っている。 また、定期的な意見交換の機会を設けることで、運営上の課題や改善点について相互に確認し、迅速な意思決定と対応が行える体制を構築している。不明点や判断が必要な事項については、速やかに担当部署へ相談し、適正な運営に努めている。 日常業務については、日報等により業務内容および運営状況の記録を行い、情報の蓄積と共有を図ることで、安定した運営体制の維持に努めている。 個人情報の管理については、関係法令および社内規程に基づき適切に管理を行い、取扱いルールの周知徹底を図っている。また、情報公開についても規則に基づき適正に運用している。 労働法令については、各種法令および社会保険加入等を遵守し、適正な労務管理を実施している。 これらの取り組みにより、公の施設として求められる透明性・公平性・適正性を確保した管理運営を行っている。	月次報告書は、4～7月分の提出について、定められた期日を過ぎて提出されたが、それ以降は期日内に提出があった。しかしながら、書類の不備があり、再提出を求めることがあったため、適切な対応をお願いしたい。 平時の連携はもちろん、定期的な対面での意見交換を2ヶ月に1回実施していることで、円滑な運営に繋がっている。

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
公の施設であることを常に意識し、利用者に対して公平・公正なサービス提供を行うことを基本方針として運営を行っている。利用条件やサービス提供において特定の利用者に偏ることのないよう配慮し、すべての利用者が安心して利用できる環境づくりに努めている。 また、民間企業としての運営ノウハウを活用しながら、サービス品質の向上および利便性の向上を図り、公平性と顧客満足の両立を目指した施設運営を実施している。 さらに、利用者・従業員・関係事業者との円滑な関係性の構築を重視し、適切なコミュニケーションと運営管理により、安定したサービス提供体制を維持している。 これらの取り組みにより、公の施設として求められる公平性・透明性を確保しつつ、利用者満足度の向上につながる運営を実現している。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3

定期的な対面での意見交換は、担当者だけではなく複数の関係者が参加することにより、情報共有や迅速な意思決定に繋がっていると評価できる。
管理運営に関しては、月に1回の休館、および営業時間の延長をしている中で、その影響による支障が出ることのないよう留意されたい。

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
会計については、施設ごとに部門別管理を行い、収支状況を明確に把握できる体制を構築している。会計処理は税別方式で運用している一方、市の会計基準は税込方式であるため、消費税相当分に差異が生じるが、帳簿上で適切に整理・管理を行っている。 また、会計事務所の指導のもと、毎月の監査および確認を実施しており、会計処理の正確性および透明性の確保に努めている。 これらの運用により、提案時および年度計画との収支差異についても適切に把握・管理されており、会計処理として問題のない範囲であると認識している。

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
初年度については、前年度の詳細な実績データが不十分な状況の中で予算計画を策定したため、一部において計画との乖離が生じた。 しかしながら、1年間の運営を通じて、収支構造や各部門の実績数値の把握が進み、現在はより精度の高い予算管理が可能な状態となっている。 今後は、初年度の実績を基にした計画的な予算編成および執行管理を徹底し、年度計画に沿った安定的かつ精度の高い収支運営を実現していく。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3

物価高騰の影響も続いているため、月に1回の休館、および営業時間の延長による営業時間の拡大に伴う光熱水費の増加（支出）と売上（収入）等も比較検討し、収支予算および年度計画を見直しながら、経費削減を図られたい。

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
初年度においては、運営開始前後に発生した問題により、大規模サウナイベントなど、計画通りに実施できなかった事項もあったが、イベント施策やサービス向上に関する取り組みについては、当初計画以上に積極的に実施し、利用者満足度向上および来館動機の創出に努めた。 未実施となった事項については、課題として整理した上で次年度の実施計画に反映しており、計画の精度向上と実行力の強化を図っている。（大規模サウナイベントは令和8年7月に実施した。）

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
本施設および当社関連2施設の運営により、事業全体としては安定的に推移しており、収益面においても改善傾向が見られる。 また、親会社を含めた財務基盤は安定しており、税務面においても適正に処理されている。ゆうだい温泉株式会社においては、直近決算にて過去最高益を計上しており、継続的かつ安定した事業運営が可能な体制が確保されている。

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
心臓病の持病がある方が、入浴中に亡くなるという事案が発生したが、警察の現場検証により、事件性や施設の不備はないとの見解が示されている。また、当社が実施した発生後の緊急対応（AEDの操作、および関係機関への連絡等）の検証でも、特に問題はなかった。 ただ、当該事案を踏まえ、館内巡回体制の強化、注意喚起の徹底および安全管理体制の見直しを実施し、不幸な事案の防止に向けた取り組みを行っている。 なお、その他重大な事故や指導事項は発生していない。

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
新たな取り組みとして、ハーバルサウナ設備を導入し、サウナ利用者の満足度向上および新規顧客層の獲得を推進した。セルフロウリュの導入により差別化を図ったが、運用上の課題を踏まえ、現在はスタッフによる定時ロウリュを実施することで、安全性とサービス品質の両立を図っている。 また、レストラン部門におけるオペレーションの見直しおよび物販機能の強化を進めており、裾野地域の特産品等を活用した販売構築に向けた取り組みを実施している。 今後は、これらの施策により、利用者満足度の向上および収益機会の拡大に取り組むとともに、さらに地域との連携を強化し、地域全体の活性化にも貢献したい。

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
引き継ぎが書面中心にならざるを得なかったことから、管理運営開始当初は円滑ではない面も生じたが、半年を過ぎた頃から、ようやく安定的な運営ができるようになった。このような中でも、職員が努力を重ね、また、本社等の応援もあって、利用者数が当初計画を14.8%上回ることができたのはよかったと考えている。 課題としては、レストランの人員体制の強化、一部、当初計画のメニューが提供できていないことがあげられる。物価高や人件費高騰に加え、来年4月から食品の消費税が1%となり、レストランは逆風となる可能性が高いので、課題解決への取り組みを加速したいと考えている。 また、老朽化している設備等が多く、不具合が頻発することも課題のため、点検を強化するとともに、不具合発生時の応急対応や代替対応等の選択肢をもっと増やせるよう努めたい。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3

近隣温泉施設の運営実績やグループ内のノウハウを活かした積極的な運営により、入館者数が増加している点は評価できる。一方で、様々なサービス展開をしている中での適切な人員配置、および運営体制の確立を図られたい。