

施設名

所在地	福井市
所管課等	おもてなし観光推進課

1 指定管理者の概要

名称	越前健康開発有限会社	代表者	北野耕一
所在地	福井県越前市白崎町68番地8号		

2 指定管理期間

平成25年4月1日～平成30年3月31日

3 施設の利用等の状況

	(H19年度) 導入前年度	H20年度 導入1年目	H21年度 導入2年目	H22年度 導入3年目	H23年度 導入4年目	H24年度 導入5年目	H25年度 導入6年目	H26年度 導入7年目	H27年度 導入8年目
利用者数 (人)	8,188	11,197	11,242	9,979	10,042	10,434	10,227	10,719	11,824
前年度比 (人)		3,009	45	▲ 1,263	63	392	▲ 207	492	1,105
前年度比 (%)		36.7	0.4	▲ 11.2	0.6	3.9	▲ 2.0	4.8	10.3
利用料金 (千円)	149,530	175,616	165,624	151,288	145,801	149,431	151,576	150,024	158,233
前年度比 (千円)		26,086	▲ 9,992	▲ 14,336	▲ 5,487	3,630	2,145	▲ 1,552	8,209
前年度比 (±%)		17.4	▲ 5.7	▲ 8.7	▲ 3.6	2.5	1.4	▲ 1.0	5.5

※稼働率=貸し出しコマ数/貸し出し可能コマ数

4 納付金・指定管理料の状況

	H22年度 導入3年目	H23年度 導入4年目	H24年度 導入5年目	H25年度 導入6年目	H26年度 導入7年目	H27年度 導入8年目
指定管理料						
納付金	5,323	5,130	5,260	3,230	3,109	3,283

5 要求基準と達成状況（進捗状況）

要求基準	達成状況
宿泊者数 10,000 人	11,824 人のご利用があり、要求基準達成率 118.2%でありました。
休憩利用数 5,000 人	5,077 人のご利用があり、要求基準達成率 101.5%でありました。
日帰り入浴者数 25,000 人	28,441 人のご利用があり、要求基準達成率 113.8%でありました。

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

（施設・設備に関すること）

内容：・・・・・・①森林に囲まれゆっくり過ごす事ができました。

②お部屋に入った時、湿気くさい感じがあり、かび臭かったです。

③旅館に備え付けのサンダルでは、雨の日足が汚れる。

④ベッドがほしい。

⑤スリッパがすべりにくいものがよいです。

対応：・・・・・・①引き続き告知宣伝に努めます。

②晴天時には窓を開け、除湿機による除湿を行いました。又、消臭剤も使い、お部屋の脱臭に努めました。

③雨の日でも濡れないようにつま先まである履物を準備いたしました。

④ご希望のお客様にはマットレスを重ねて簡易ベッドとして準備させて頂く様にいたしました。

⑤裏に滑り止めとつま先が空いているタイプのスリッパを購入対応させて頂きました。

（職員の対応に関すること）

内容：・・・・・・①すてきなスタッフさんばかりでとても気楽にすごせました。

②花火の時にバケツを貸してくれてよかった

③お部屋のゴミ箱に爪が残っていた。

対応：・・・・・・①②引き続き顧客満足の向上に取り組んで参ります。

③清掃スタッフの再教育と確認の徹底の指導をいたします。

（料理に関すること）

内容：・・・・・・①夕食は量、質ともうわさを超えたものでした。

②レストランの海鮮丼、ネタもお米も最高でした。

③料理むの感覚が 30 分くらい空いたり、食べ物の説明がなく、よい食材を提供いただいたのに残念でした。

対応：・・・・・・①②引き続き顧客満足の向上に取り組んで参ります。

②忙しい時期の増員とスタッフの再教育を行います。

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
大学合宿の誘致	27 年度は 4,480 人の実績でありました。28 年度は引き続き福井市様と連携をとり、助成金と地域交流費をアピールし営業展開を図って参ります。
大部屋ぷらん	292 名のご利用がありました。さらにスポーツ少年団等への積極的な営業展開を図って参ります。
個人客や団体客等のニーズに合わせた休憩ぷらん	美山で獲れました地鮎、冬の味覚の代表のせいこ蟹、甘海老、いのしし等地域の食材を釜飯で楽しんで頂く部屋付ぷらんについては、555 人の方にご利用頂きました。

BBQ ふらん	手ぶらで楽しめる BBQ ふらんはご利用いただいたお客様より大変好評を得ております。年間目標 250 名のところ 508 名の結果でありました。
入浴客の利用促進	月 2 回のひばの湯を始めゆず湯、グレープフルーツ湯などの変わり風呂を実施。又、風呂の日以外でもサービスデーとして、キッズデーを設け来館した子供たちにアメちゃんを配布するなどして、大変お客様に喜んでいただいております。

8 施設、設備の維持管理の状況

項目	実施状況及び確認方法
保守点検、運転、監視業務	専門業者に委託。法定点検毎月 1 回もしくは、年に 1~2 回の定期点検(担当者立ち合い及び確認実施)
清掃業務	館内外は従業員が定期的に清掃業務を行う。毎日終了時に日報を提出。その日の清掃状況や不備・修繕箇所も確認
保安警備業務	管理者が館内巡回および夜間保安業務従事。
備品管理	担当従業員が管理実施。購入等については、上司と確認の上実施。
小規模修繕	施設の大規模な修繕を除き、管理運営協定に基づき、年間 500 万円の範囲内で実施。可能な限り従業員で修繕。

8 指定管理者、施設所管所属の評価

評価項目	視点	評価		方法
		指定管理者	所管所属	
(1) 管理運営				
(ア) 維持管理業務	保守管理 ・正装、法令点検の確実な実施	5	5	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等
	保安業務 ・保安警備の実施状況	5	5	・機械警備についての確認 ・職員による巡回警備の確認等
	備品管理 ・適正な備品管理、台帳の整理 ・市の備品と指定管理者の備品の区分け	5	4	・現地調査で台帳と照合等
(イ) 運営業務	利用時間や休館日の設定状況 ・条例に基づいた営業内容か	5	5	・業務日報等の確認等
	受付・承認・利用料金の收受と管理 ・一連の事務の適正な実施	5	5	・関係書類や現地調査により確認等
(ウ) 報告業務	事業報告書や収支計画書等の提出状況 ・適正な次期、内容での提出	5	5	・関係書類の確認等
(2) サービスの内容				
(ア) 利用促進の取組	PR 活動の推進 ・市政広報やマスメディアの活用 ・ターゲットを絞った PR	4	4	・関係書類の確認等
	他施設や地域との連携 ・地域住民との交流 ・地域性を活かしたイベントの開催	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等
(イ) サービス向上の取組み	利用者アンケートの活用 ・アンケートの積極的な実施 ・利用者の声の施設運営への反映	5	5	・関係書類の確認等
	自主事業の実施状況 ・自主事業の積極的な実施 ・新規プログラムの開拓	5	5	・事業報告書の確認等
(ウ) 要求基準の達成状況	あらかじめ設定した数値目標の達成度 ・利用者の増減等	3	4	・事業報告書の確認等
(エ) 応募時の提案事項の実施状況	提案事項の実施状況 ・提案事項の確実な実施	4	4	・事業報告書の確認等
(3) 安定性				
(ア) 管理運営体制	職員の配置状況 ・正職員とアルバイトの配置バランス ・有資格者の配置バランス ・有資格者の適切な配置	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等
	・適正な労働条件、環境 ・休日の適正な付与	4	4	・関係書類の確認等 ・業務日報等の確認等
	職員の資質向上の取組み ・定期的な研修の実施	3	3	・関係書類の確認等
(イ) 法令等の遵守 個人情報の管理状況	・法令等に沿った管理運営 ・個人情報に関する研修の実施 ・マニュアルの有無	4	4	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等
(ウ) 安全・衛生対策	・安全・衛生面への配慮 ・事故防止対策の有無 ・AED の適正な管理 ・食中毒防止のための対策	4	4	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等
(エ) 危機管理対策・緊急時対策	・緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備 ・マニュアルの有無	4	4	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等
(4) 収支状況				
(ア) 経理処理状況	・一つの口座での会計 ・適正な内部監査体制	5	5	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等
(イ) 経費縮減の取組状況	・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等
(ウ) 利用収入	・収入増加に向けた取組み ・売上に対する納付率	4	5	・事業計画書、事業報告書の確認等
合計		91	92	