

# 越前水仙の里波の華温泉

所在地	福井市蒲生町1-94
所管課等	商工労働部観光文化局おもてなし観光推進課

## 1 指定管理者の概要

名称	イワシタ物産株式会社	代表者	岩下 春幸
所在地	福井県福井市円成寺1-6		

## 2 指定管理期間

平成27年4月1日～平成32年3月31日

## 3 施設の利用等の状況

	(H26年度) 導入前年度	H27年度 導入1年目	H28年度 導入2年目	H29年度 導入3年目	H30年度 導入4年目	H31年度 導入5年目
利用者数 (人)	48,412	59,333	57,554			
前年度比 (人)		10,921	▲ 1,779			
前年度比 (%)		22.6	▲ 3.0			
利用料金 (千円)	19,613	25,306	24,105			
前年度比 (千円)		5,693	▲ 1,201			
前年度比 (±%)		29.0	▲ 4.7			

## 4 納付金・指定管理料の状況

	H27年度 導入1年目	H28年度 導入2年目	H29年度 導入3年目	H30年度 導入4年目	H31年度 導入5年目
指定管理料(千円)	26,500	26,500			
納付金(千円)					

## 5 要求基準と達成状況（進捗状況）

要求基準	達成状況
年間 53,000人	平成28年度実績 57,554人 要求基準に対し109%

## 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：若い親子のお客様が子供にかけ湯をさせず浴槽に入浴させている

対応：見やすい入浴時のマナーやお願いを書いた POP を脱衣所に張りお客様が皆様快適に利用できるようにした。

内容：駐車場の白線が消えかけ駐車しにくい。

対応：休館日に引き直しを行いました。

内容：脱衣場に張ってある入浴マナーの張り紙が目立たない。

対応：新しく張り紙を作り直し、脱衣場に入ってすぐに目に留まる場所に張り紙を移動しました。

内容：露天風呂に屋根があり露天風呂と言う気がしない。

対応：初めて来館される方には出来るだけ露天風呂の構造を説明する様にします

内容：エアコンの効きが悪く脱衣所が暑い。

対応：清掃のチェック表を作成し定期的に清掃を行いました。

内容：館内に虫が多くなっている。

対応：玄関に業務用の扇風機を設置し虫が館内に入らないようにしました。

内容：砂が付いたまま浴槽に入るお客様がいた

対応：案内の看板をわかり場所に移動、フロントで受付時に利用する際の案内を行うようにしました。

内容：男性サウナがぬるい

対応：お客様にサウナのドアの開閉回数が多くなり温度が上がらない説明をしました

内容：濡れたまま、館内に入館してくるので、靴下がぬれて困った

対応：砂対策マット上を歩いてもらい濡れたところはこまめに清掃して対応しました。

内容：脱衣場・浴場内に砂が目立ち気分が良くなかった。

対応：こまめな清掃を心がけました。

内容：食堂のいすがふかふかして沈みすぎて特に麺類が食べにくいので高いいすに変えてほしい

対応：座布団のような敷物を下敷いて座っていただくよう対応します。

内容：館内で販売している商品の品ぞろえをもう少し増やして品切れが起きないようにして欲しい。

対応：品切れを起こさないように仕入れをこまめに行うようにします。

内容：男性トイレ手洗いに異物（トイレットペーパー）が詰込んで有水が溢れ床までべたべたになった。

対応：異物を取り除き清掃を行いました。

(サービスに関すること)

内容：高齢者の割引の条件が変わったのを知らず住所年齢の分かる証明書を持ってこなかった。

対応：謝罪し通常の料金で利用して頂きました。割引の適用条件の周知に努めます。

内容：県外からお越しのお客様から、休憩所（和室）が地元の方が多く使用しづらかった。

対応：お客様には、ご不便とご迷惑をおかけした事をお詫びいたしました。

## 7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
営業時間、休館日の変更	H27.4 より営業時間を 1 時間延長し、休館日を月 1 回のみに変更し継続しています。
高齢者料金の設定	福井市在住 70 歳以上の高齢者の利用料金 300 円を新しく設定し継続しています。
飲食コーナーの設置（館内）	館内に厨房と食事スペースを作り常時メニュー約 30 種に加え季節限定メニューを販売しています。 また、季節の食材を使用したメニューやB級グルメのようなメニューも販売し訴求しました。
各種優待券、助成券、会員サービスの利用	団体（J A ・職員団体）などの助成券を利用出来るようにしています。またスマイルFカードやJ A F 会員の特典などにも参加しています。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>①果実等を浮かべた替り風呂を月 1 回程度行い季節や効能を楽しんでいただきました。</li> <li>②地域性も考慮しお菓子類・雑貨・洋服などを販売しました。</li> <li>③館内に季節のディスプレイを行っています</li> <li>④越廼公民館を使用して、「大衆演劇」を行いました。 （波の華入浴、弁当付で 2900 円） ※近隣の介護施設に慰問訪問も行いました</li> <li>⑤手作りコーナーの実施（お子様向け） クリスマスオーナメント・節分の鬼作り・お雛祭り作り・塗り絵など、無料の手作りコーナーを設置し、お子様の作る楽しみ、そして他のお客様の癒しに活用しました。</li> <li>⑥その他、多くのイベントを実施しました</li> </ul>

## 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	仕様書に基づき専門業者に委託し法定点検等を規定通り行っています。点検時は担当者が立会い確認し、報告書を提出してもらい記録を残している。
清掃業務	開店前の浴場清掃、館内清掃、巡回清掃、外構など全て自社担当者において毎日行い美観の維持を心掛けている。
保安警備業務	施設内外を巡回し、不審者、不審物などの発見処置と施設の防犯を実施。閉店から開店の間は専門の業者に依頼し防犯を実施
備品管理	備品台帳を作成し適切に管理を実施
小規模修繕	施設等の経年劣化による破損・不調及び汚損箇所等の修繕・予防修繕を実施 （1 缶当たり 60 万円以内、年間 100 万円以内の範囲）

## 9 指定管理者、施設所管所属の評価

評価項目	視点	評価		方法	採点理由
		指定管理者	所管所属		
<b>(1)管理運営</b>					
(ア)維持管理業務	保守管理 ・清掃、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	5月30日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	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	5月30日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	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	4	4	・現地調査で台帳と照合等	5月30日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(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	5月30日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	受付・承認・利用料金の収受と管理 ・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	5月30日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(ウ)報告業務	事業報告書や収支計画書等の提出状況 ・適正な時期、内容での提出	4	4	・関係書類の確認等	5月30日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
<b>(2)サービスの内容</b>					
(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	4	4	・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	4	・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	4	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	2	・事業報告書の確認等	提案事項の実施が不十分である。
<b>(3)安定性</b>					
(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	3	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
	労働関係法令の遵守 ・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	4	4	・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	
<b>(4)収支状況</b>					
(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	4	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等	
(イ)経費削減の取組状況	・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	5	5	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
合計		86	83		
割合(合計/100点満点)		0.86	0.83		