

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室

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 大介
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	H 年度 導入4年目	H 年度 導入5年目
利用者 (人)	48,412	59,333	57,554	59,087		
前年度比 (人)		10,921	▲1,779	1,533		
前年度比 (%)		0.0	▲3.0	2.7		
利用料金 (千円)	19,613	25,306	24,105	24,951		
前年度比 (千円)		5,693	▲1,201	806		
前年度比 (±%)		0.0	▲4.7	3.3		

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	H 年度 導入4年目	H 年度 導入5年目
指定管理料	26,500 千円	26,500 千円	26,000 千円		
納付金					

5 要求基準と達成状況（進捗状況）

要求基準（29年度事業計画）	達成状況
年間利用者 67,000 人	67,000 人に対して 59,087 人 達成率 88.2%
要求基準（協定書）	
年間利用者 53,000 人	53,000 人に対して 59,087 人 達成率 111.5%

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

- ①内容……夕方、和室で休憩している地元のお客様が騒いでうるさくて休憩できなかった
①対応……お客様にはお詫びし、当事者には声のトーンを少し小さくしていただくようお願いしました。
- ②内容……男性浴室に刺青をした人がいる。
②対応……この施設は刺青の方の入浴はお断りしている旨説明し次回からの入館をお断りしてお断りPOPを再度見やすくしました
- ③内容……脱衣場が蒸し暑かった。
③対応……お客様にはお詫びし、後日空調の切り替えを行いました。
- ④内容……券売機のお札受入が悪い
④対応……お詫びをし、お札を交換し使用していただきました。
- ⑤内容……公園側歩道の階段付近に雑草があり、階段を上がるとき邪魔で見苦しい
⑤対応……後日除草しました。
- ⑥内容……男露天風呂照明のところにつばめが巣を作ろうとしていて糞が落ちて来そうで心配
⑥対応……作りかけの巣をそのたびに撤去してから清掃しつばめを見つける度、露天風呂から追い出しました。
- ⑦内容……男性のお客様より露天風呂側防波堤側で、ドローンを誰かが操作している
⑦対応……現場確認しましたが確認できず、翌朝、おもてなし課に連絡また、福井南署に相談し、夜間発見したらそく110番して通報してほしいとの事で対応します。
- ⑧内容……入浴マナーの悪い方がいて、不愉快な思いをした、シップを貼ったまま入浴していた
⑧対応……本人帰った後なので注意できず、脱衣場内に注意のPOPを貼り注意喚起しました。
- ⑨内容……露天風呂に虫が多くなってきたようで、注意したほうが良い
⑨対応……なるべく開けたら閉めるようお願いしました、また、虫よけ剤を取り付けました。
- ⑩内容……館内に砂が落ちている・濡れている。
⑩対応……砂に関しては土・日には外の水道を開放し洗い流して頂きます。巡回時には掃除機や箒で掃除し床が濡れている際にはモップで拭き取ります。
- ⑪内容……マッサージの営業終了が18時では仕事帰りの人が利用できない
⑪対応……予約があれば営業時間の延長してもらうよう施術師と話をしました。
- ⑫内容……女湯の露天風呂からもう少し海が一望できると良い。お湯加減や価格は非常に良く満足です。
⑫対応……お褒めの言葉ありがとうございます。女湯は覗き防止の為、外から見えないようフィルムを張っております。ご了承ください。
- ⑬内容……低温浴槽の底に砂が溜まっていた。不快感を感じるので対策をお願いします。
⑬対応……海水浴客が増える時間にはフロントを増員して砂が付着していないか確認を強化します。
- ⑭内容……フロント前に敷いてあるマットが痛い 早く撤去して欲しい
⑭対応……9月19日の休館日に脱衣所含め全てのマットを撤去しました。
- ⑮内容……店販品が少なく選ぶほどもない
⑮対応……お子様からご年配の方まで好まれる商品を仕入れました。
- ⑯内容……お湯が濁っている
⑯対応……汚れによる濁りではなく漢方を入れた事による着色であると説明しました。
- ⑰内容……台風の影響で温泉が無いのは仕方ないがいつ直るのか？
⑰対応……復旧の目処が立っていないが、福井市と業者には早急な対応をしてもらっている旨を伝え、ご迷惑お掛けして申し訳ありませんと謝罪しました。
- ⑱内容……お風呂がぬるい
⑱対応……温度計では設定温度になっていましたが、全浴槽の設定温度を1度上げました。
- ⑲内容……垢が浮いており汚い
⑲対応……2・3時間に一度かけ流しを行いました。
- ⑳内容……男性浴場のカランが調子が悪い 桶に溜まる量が少ない
㉑対応……お客様に謝罪し、調整を行いました。
21. 内容……露天風呂の目隠し用シールがあるため、外の景色が見えませんか？
21. 対応……防犯の為である旨説明しました。
22. 内容……サウナのマットが乱雑になっている
22. 対応……すぐに現場へ急行しマットの整理・交換を行いました。
23. 内容……お湯がぬるい
23. 対応……センサー温度を確認し問題ない旨説明しました。温度計を購入し、実測値も確認します。
24. 内容……漢方風呂を露天風呂で行っていると知らなかった 受付で説明して欲しい

24. 対応……謝罪してフロントに案内 POP を出しました また受付の際、口頭でも説明しました
25. 内容……浴場に柚子の香りが広がり気持ちいい
25. 対応……毎年の恒例イベントである旨説明させて頂き、来週行う漢方風呂をお勧めさせて頂きました
26. 内容……温泉がとても温まります
26. 対応……ありがとうございます。今後も喜んでいただけるよう努めてまいります。
27. 内容……湯がぬるい
27. 対応……湯の実温を計測し適温である旨を説明しました。
28. 内容…… イベント風呂を土日ばかりでなく金曜月曜も絡めて欲しい 平日のイベント風呂を希望します。
28. 対応……本部と相談する旨を伝えました。
29. 内容……漢方配合のシャンプー類とても良かった。販売はしていないのか
29. 対応……本部に相談するが、現在は販売予定は無い旨を説明しました。
30. 内容……店販品が全然ない 早く仕入れて欲しい
30. 対応……お客様には謝罪して、道路が安全に走行できるようになってから商品補充しました。
31. 内容……JAF 会員優待サービスの入浴料 60 円引きは高齢者入浴料に対応していないのか
31. 対応……大人入浴料に対してだけ適用している事と、大人が JAF 会員優待サービスを使用して入浴して頂くと 450 円で入浴出来ますが高齢者入浴料は 300 円ですので、高齢者入浴料の方がお得になっている事をお伝えし納得して頂きました。
32. 内容……瑞恵泉風呂はとても良かった。
32. 対応……ありがとうございます。検討します。
33. 内容……脱衣所の床がべたべたで気持ち悪い
33. 対応……現場を確認し拭き取り後マットを設置しました
34. 内容……警察が浴場に入って来てビックリした。裸なので写真を撮られるのは不愉快だ。
34. 対応……事故があった旨を簡単に説明し謝罪しました。

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	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。 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。 ③館内に季節のディスプレイを行っています ④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。 ⑤その他、多くのイベントを実施しました

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おります。
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に心掛けています。
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行っています。閉店から開店の間は専門の業者に依頼し防犯に努めています。
備品管理	備品台帳を作成し適切に管理しています。
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・予防修繕を行っています。 (1件当たり60万円以内、年間100万円以内の範囲)

9 指定管理者のコメント

利用者の大半を占める地元の高齢者のお客様は、週に2～3回と多く利用していただき滞在時間も長く、自主事業である飲食コーナーや物販コーナーを楽しみながら地元の憩いのコミュニティーの場となっています。ただし、目標に掲げている67,000人(達成率88%)には遠く達成できませんでした。理由としては、観光の誘客が弱いと感じています。波の華の温泉はガラガラ山の恵みと定評がありますので、誘致活動を強化し目標達成を目指していきます。冬は水仙・夏は海水浴にキャンプと越廼の魅力も多くありますので、付加価値も加えながら集客に努めます。

10 所管所属の所見

今年度の利用者数は59,087人であり、昨年度は57,554人に対して約3パーセント増であった。選定時の要求基準53,000人に対しての達成率は約112パーセントであり、今年度の事業計画(目標)の67,000人に対しての達成率は約88パーセントであった。次年度については誘致活動の強化など、さまざまな方法を取り入れ目標を達成することを期待します。また、全国的に見ても温泉施設での高齢者の事故が多く、事故時には適切で素早く対応できるような体制を整えておいていただきたい。

11 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		
(1) 管理運営					
(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	6月18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	6月18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	5	5	・現地調査で台帳と照合等	6月18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	6月18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	6月18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	5	3	・関係書類の確認等	6月18日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(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	提出書類の確認 職員へのヒアリング等
	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	提出書類の確認 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	提出書類の確認 職員へのヒアリング等
	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	提出書類の確認 職員へのヒアリング等
(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	5	3	・事業報告書の確認等	提出書類の確認
(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	3	・事業報告書の確認等	提出書類の確認
(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	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	職員へのヒアリング等
	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	提出書類の確認
(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	5	5	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	職員へのヒアリング等
(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	5	5	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等	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	出書類の確認 職員へのヒアリング等
(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	3	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等	提出書類の確認
(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	職員へのヒアリング等
合計		92	84		
割合(合計/100点満点)		0.92	0.84		