

施設名

所在地	福井市蒲生町1-94
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	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～ 令和 2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	H 年度 導入5年目
利用者数 (人)		59,333	57,554	59,087	56,352	
前年度比 (人)		59,333	▲ 1,779	1,533	▲ 2,735	
前年度比 (%)		0.0	▲ 3.0	2.7	▲ 4.6	
利用料金 (千円)		25,306	24,105	24,951	23,025	
前年度比 (千円)		25,306	▲ 1,201	846	▲ 1,926	
前年度比 (±%)		0.0	▲ 4.7	3.5	▲ 7.7	
〇〇ホール 稼働率※(%)						
△△ホール 稼働率※(%)						

※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

	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	H 年度 導入5年目	H 年度 導入6年目
指定管理料	26,500 千円	26,500 千円	26,000 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	達成状況
年間 53,000 人（実績数 56,352）	<p>要求基準に対し+3,300 人と大きく超えることができました。ホームページやフェイスブックを用いて入浴イベントを広く情報発信したことが要因かと思います。</p> <p>食事処では人手不足のため、残念ながら一時休業となってしまいましたが、その間多くのお客様から再開して欲しいとのお声をいただきました。ガラガラ山の恵みである温泉だけでなく、自主事業として始めた食事処も非常にたくさんの方に愛されていたことを実感しました。</p> <p>短縮営業ではありますが、4/18(木)より食事処を再開し、お客様が感動と満足を得られるような質の高いおもてなしのサービスを提供していきます。</p>

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……子供が湯船に飛び込んでくるのでゆっくりできない。
- ①対応……親御さんに危ないので止めて欲しい旨伝えました。
- ②内容……券を購入したはずなのに無い。発券はされたのか？
- ②対応……取引履歴を調べ発券されたことを確認しました。お客様のサイフから券が見つかりました。
- ③内容……脱衣場に髪の毛が落ちていて気持ち悪い。
- ③対応……お客様にお詫びして直ちに清掃しました。
- ④内容……最低でも月に1回は来たいと思うくらい波の華のファンです。
- ④対応……ありがとうございます。これからもお客様に満足して頂けるよう務めてまいります。
- ⑤内容……水風呂がぬるくなっている。
- ⑤対応……謝罪してすぐにチラーを作動させました。
- ⑥内容……女性脱衣場に髪の毛が落ちていて気持ち悪い。
- ⑥対応……お詫びしてすぐに清掃しました。
- ⑦内容……シャワーホースが外れている。明日は土曜日なので直した方がいい。
- ⑦対応……業者へ部品注文して到着後すぐに取付を行いました。
- ⑧内容……食事処が閉まっているので別の店を利用します。近くにお店はありますか？
- ⑧対応……近隣の店舗をお伝えしました。
- ⑨内容……大広間のテーブルにゴミが放置されている。
- ⑨対応……お詫びして片付けました。
- ⑩内容……日刊県民福井を置いて欲しい。
- ⑩対応……本社と相談する旨を伝えました。
- ⑪内容……脱衣場の砂がひどいのですぐに清掃して欲しい
- ⑪対応……お客様に謝罪してすぐに清掃しました。
- ⑫内容……食事が出来なくて困る。
- ⑫対応……近くのお店を紹介しました。
- ⑬内容……サウナマットを交換して欲しい
- ⑬対応……すぐに交換しました。
- ⑭内容……脱衣場に砂の山があり、せっかくお風呂に入っても足裏が汚れてしまう。
- ⑭対応……お詫びして清掃しました。
- ⑮内容……券売機はいつ直るのか？対応が遅い。
- ⑮対応……お詫びして翌日券売機が納品される旨を伝えました。
- ⑯内容……漢方のお風呂気持ち良かったです
- ⑯対応……ありがとうございます。19日まで漢方風呂を行っていますのでまたご利用ください。
- ⑰内容……脱衣所がびしょびしょになっている。
- ⑰対応……お客様に謝罪してすぐに清掃しました。
- ⑱内容……カキフライが美味しかった。
- ⑱対応……ありがとうございます。自慢の一品ですのでまたご賞味ください。
- ⑲内容……土砂崩れはいつ頃復旧するのか？

- ⑱対応……11月頃に迂回路が完成する旨を伝えました。
- ⑳内容……お風呂がぬるい
- ㉑対応……実温を計測してお客様にお見せしました。設定温度上昇を検討する旨を伝えました。
21. 内容……食堂はもう営業しないのですか？
21. 対応……お詫びして近くのお店を紹介しました。
22. 内容……お風呂がぬるい
22. 対応……全浴槽の設定温度を1℃あげました。
23. 内容……食事をしたいのに食堂がやっていない。再開はいつなのか？
23. 対応……未定である旨説明しました。店販品のパンや近くの食事処を紹介しました。
24. 内容……脱衣所の床がべたべたになっている。
24. 対応……拭き掃除を行い、マットを設置しました。
25. 内容……男性脱衣場が湿気ている。
25. 対応……暖房機器を入れ、窓を全開に開けて湿気が逃げるよう対応しました。
26. 内容……館内が寒い。
26. 対応……新聞紙で覆い、風が入って来ないようにしました。
27. 内容……いつも使うロッカーを開けて置いて欲しい。
27. 対応……新人スタッフにお客様の好みのロッカーを覚えるよう教育し、お客様へ繁盛期にはご容赦願いたい旨伝えました。
28. 内容……大広間が暗い。
28. 対応……謝罪して点灯しました。
29. 内容……食事処のメニューが美味しかったので早く復活させてほしい
29. 対応……お客様へ感謝と人員が揃い次第始めたい旨伝えました。
30. 内容……オーバーフローの湯がぬるい
30. 対応……お客様に謝罪して夕方からボイラー設定温度を5℃上げるようにしました。
31. 内容……女性脱衣場のトイレがべたべたになっている。
31. 対応……女性スタッフに出勤してもらい清掃しました。
32. 内容……食事出来ないのは都合が悪い。近くの食事できる場所を教えて欲しい
32. 対応……近隣の食事処松田とれいちゃんを紹介しました。
33. 内容……食事処が再開すると新聞に載っていたけど再開はいつなのか？
33. 対応……4/18を目途に再開予定である旨を伝えました。
34. 内容……イベントの桜かすみ風呂が真っ白で匂いもしない
34. 対応……塩素濃度を調節して再度入浴剤を投入しました。

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（JA・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JAF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 缶当たり 60 万円以内、年間 100 万円以内の範囲)

9 指定管理者のコメント

地元からだけでなく越前町や坂井市、県外からもお客様がお越しになり、週に 3 回 4 回と利用されます。自主事業で販売しています店販品はお客様の意見や売れ行きを見て、厳選した商品をお手頃な価格で提供を続けたことで、昨年度と比べて 22 万円のプラス、一昨年度と比べて 46 万円のプラスと多くのお客様に喜んで頂きました。大広間では購入された店販品を楽しみながら家族団欒、地域コミュニティーの場が形成され、和気あいあいとした時間が流れていました。

指定管理者としての運営も 4 年が経過し、残り 1 年となります。現状まずは食事処の安定した通常営業を目標に取り組みながらも、平行して誘致活動を強化し集客につなげたい考えです。ガラガラ山の恵みである温泉は非常に魅力あるものです。この魅力をどれだけ広く伝えていけるかが集客のポイントになりますので、付加価値を加えながら集客に努めてまいります。

10 所管所属の所見

平成 30 年 7 月 7 日の大雨により、越廼地区で大規模な土砂崩れが発生し国道 305 号は通行止めとなった。例年海水浴客の利用などにより、利用が増える時期であるため、7、8、9 月の利用者の合計は、29 年度に比べ約 2600 人少なくなった。

自主事業として営業していたお食事処については、人員不足により 6 月から時間を短縮して営業していたが、従業員の確保ができず、11 月からは休業となった。

国道 305 号は通行止めは 11 月に仮設道路が完成し、お食事処は 31 年 4 月に再開している。次年度に向けてはガラガラ山キャンプ場と連携を始めている。これらのことに加え誘致活動を強化し集客につなげることで、次年度の利用者数は、今年度を大きく上回ることを期待する。

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
		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	4	・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	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	3	・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	5	3	・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	3	・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	4	4	・関係書類の確認等
(イ) 法令等の遵守 個人情報管理状況	・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
(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
(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	3	・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	92	83	
	割合(合計/満点)	0.92	0.83	