

福井市越前水仙の里温泉波の華

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	代表取締役 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	R元年度 導入5年目
利用者数 (人)		59,333	57,554	59,087	56,352	60,322
前年度比 (人)		59,333	1,779	1,533	2,735	3,970
前年度比 (%)		0.0	3.0	2.7	4.6	7.0
利用料金 (千円)		25,306	24,105	24,951	23,025	25,070
前年度比 (千円)		25,306	1,201	846	1,926	2,045
前年度比 (±%)		0.0	4.7	3.5	7.7	8.9
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	R1年度 導入5年目
指定管理料	26,500 千円	26,500 千円	26,000 千円	26,000 千円	26,241 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 60,322人)	要求基準に対し+7,322人と今年も大きく超えることができ、5年間で最も多くの方に利用いただきました。 ホームページやFacebook、LINEなどWEBを用いた情報発信に力を入れて取り組み、またガラガラ山キャンプ場や鮎川キャンプ場、海外沿いにお店を構える飲食店と連携して相互のパンフレットや割引券を設置するなど営業活動にも勤しんだ結果が現れました。入浴されたお客様からは「肌がツルツルになった」「気持ち良かったよ」などご満足の声もいただきました。また、この結果は福井市及び担当者様のご尽力により得られた結果でもあることは間違いありません。5年間お世話になりました、ありがとうございました。

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

- 内容.....脱衣場が暑い
 対応.....お客様に謝罪して空調設備を稼働させました。また、窓も開けて熱気を逃がしました
- 内容.....かりんとう饅頭はもう販売しないのか？
 対応.....3月～4月にかけてイベント販売である旨説明しました。
- 内容.....お湯がぬるぬるしているが清掃不足ですか？
 対応.....元々の泉質である旨を説明しました。
- 内容.....身分証が無いと高齢者割引は受けられないのか？
 対応.....身分証は必須ですので、確認させていただきます。フロントスタッフの共通認識とし、全スタッフが確認致します。
- 内容.....初めて利用したが、とても気持ち良かった。
 対応.....ありがとうございます。今後もお客様に気に入って頂けるよう管理を徹底していきます。
- 内容.....故障したシャワーを早く直して欲しい
 対応.....使用頻度の低い場所の部品を使って即対応します
- 内容.....かけ湯が熱い
 対応.....業者対応を依頼すると共に、巡回時に温度確認を行います
- 内容.....缶ビールが売り切れになっている
 対応.....復旧するまでフロントで販売致します。気軽にお声かけください
- 内容.....日刊県民福井を置いて欲しい
 対応.....本社と相談して設置する事が決定しました
- 内容.....足洗い場の蛇口が開いていない
 対応.....お客様にはご不便をお掛けしますが、利用の都度、開放いたします
- 内容.....男性トイレが流れない
 対応.....ネットで部品を注文し、即修理しました
- 内容.....かけ湯の修理はいつになるのか
 対応.....8月2日修理しました。早急な対応を心掛けます。
- 内容.....脱衣場が砂と水滴で汚れている
 対応.....入客が多くなる時間帯にはスタッフの数を増やし、巡回回数を増やします。
- 内容.....アイスクリームの自販機が全て売り切れになっている
 対応.....業者と相談して予め納品日を決めておきます
- 内容.....夏休みも終わったが、マットの撤去はいつするのか
 対応.....17日の休館日に撤去を行い、2か月間で溜まった汚れを掃除しました。
- 内容.....食事処の営業終了後は、大きな看板を出して営業終了の旨を伝えてはどうか
 対応.....本社と検討して対応致します
- 内容.....女性サウナ時計が壊れているので直して欲しい
 対応.....高価な物なので本社から購入許可が取れ次第、注文修理を致します
- 内容.....お風呂のお湯がぬるい
 対応.....かけ流しにして表面のお湯を流すことで温度を保ちます。さらに気温が下がった場合にはお湯の設定温度を上げます

全期モニタリング結果報告書

- 内容.....男性脱衣場の湿気がひどい
 対応.....換気扇の修理を急ぐと共に、営業中は窓を開けることで対応します
- 内容.....女性浴場のシャワーが外れているので直して欲しい
 対応.....同日閉店後に修理を行いました
- 21.内容.....脱衣場が湿気ている
 21.対応.....巡回時には湿気についても気を配る様にして扇風機を回す、除湿するなど対応します
- 22.内容.....漏電修理はいつ終わるのか
 22.対応.....終了時間に余裕を持たせてお客様にお伝えします
- 23.内容.....お湯がぬるい
 23.対応.....設定温度を上げると共に、勤務後には必ず入浴してお客様と同じ目線で利用します
- 24.内容.....女性脱衣所が髪の毛だらけ
 24.対応.....予め混雑が予想される時には他部門から人員を回します
- 25.内容.....食事処のメニューが塩辛い
 25.対応.....試食確認後、本社へ報告します
- 26.内容.....水風呂がぬるい
 26.対応.....年末だったため修理が間に合いませんでした。年明けに修理依頼します
- 27.内容.....食事処の牛もつうどんが美味しいので販売を続けて欲しい
 27.対応.....販売数や在庫を考えて検討します。
- 28.内容.....水風呂の修繕はいつになるのか
 28.対応.....2月4日修繕しました。
- 29.内容.....漢方風呂が気持ちいいので続けて欲しいです
 29.対応.....在庫がある様であれば3月も継続して開催します
- 30.内容.....欲しいお菓子が売り切れになっているので仕入れて欲しい
 30.対応.....次回仕入れの際に多めに仕入れます
- 31.内容.....ウォータークーラーから水が出っ放しになっている
 31.対応.....自動停止しますのでしばらくおまちください
- 32.内容.....ティッシュが空っぽになっている
 32.対応.....巡回時の確認事項としてスタッフに伝達します
- 33.内容.....漢方風呂を続けてほしい
 33.対応.....ありがとうございます。終了日を延長しまして3月の土日祝も漢方風呂を行います
- 34.内容.....4月の営業再開はいつになるのか
 34.対応.....4月3日が営業再開予定である旨を伝え、POPを作成しました
- 35.内容.....ビール自販機で売り切れになっている商品がある
 35.対応.....お客様には事情を説明して納得いただきました

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310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月替わり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	果実等を浮かべた替り風呂を月1回程度行い季節や効果を楽しんでいただきました。 地域性も考慮しお菓子類・雑貨・洋服などを販売しました。 館内に季節のディスプレイを行っています 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。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

<p>指定管理契約期間の最終年度の運営となりました。平成の天皇陛下が退位され、新しい元号となり、施設でもお祝いムードを盛り上げるイベントを開催しました。弊社オリジナルで作成した元号入りのタオルの販売は好評で早くに完売になりました。昨年、人材不足の為に、レストランの営業を休業させていただいていましたが、今年度は新たな社員を迎え入れ営業再開ができました。レストランでは期間限定の新作メニューを定期的に販売する等して飽きさせない工夫をしました。越前地区には、地域の方向けの食堂が少ない為、地元の方や仕事関係の職人さんなども頻りに利用していただきました。10月には消費税の改定があり軽減税率が導入されました。当施設も入浴料・お食事処のメニュー料金の改定など対応をしましたが特に問題はありませんでした。また、今年度は施設周辺の飲食店やキャンプ場等と協力し、相互利用を高められるような取組みを実施してまいりました。</p> <p>施設管理においては、清潔な館内は勿論、居心地の良い空間を目指し、館内のBGM・日差しの照り具合、温度、湿度などこまやかなサービスに努めました。また、お年寄りの多い施設であることを認識し、入館時の体調確認(体調が悪そうな方に声掛け)、館内の巡回を強化し安全・安心に施設運営を実施しました。次の指定管理に向けて、観光客へのサービスや地域の娯楽となるサービスなどの提案をしましたが、選定には至りませんでした。大変残念ではありますが、指定管理期間の5年間、関係者の方々にはご尽力いただきましたことを感謝いたします。</p>

10 所管所属の所見

<p>令和2年度は、年度途中で次期指定管理者の募集があり、他事業者が決まったなかでの運営であったが、事業への着実な取組みにより、5年目の年間利用者は要求基準を大幅に超える60,322人となった。前年度、一時休止していたレストランも再開し、ガラガラ山キャンプ場や周辺飲食店などとの地域連携にも取り組んだ効果が表れている。また、利用者の満足度向上のため、利用者からの意見、要望に対しても真摯な対応がなされた。</p> <p>直営から指定管理制度による運営に変わっての初めての運営であったが、最後まで誠実な運営がなされた5年間であり、温浴施設運営のノウハウと実績を十分に活かし、観光施設としての魅力を高めるとともに、利用者へのサービスも大きく向上したと考える。</p>

全期モニタリング結果報告書

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15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15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	4	・現地調査で台帳と照合等	6月15日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(イ) 運營業務	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15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15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	4	・関係書類の確認等	6月15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	
	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	5	・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	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	4	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	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	5	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	5	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	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		93	88		
割合(合計 / 100 点満点)		0.93	0.88		