

施設名 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	株式会社フードサービス福井	代表者	代表取締役 北野耕一
所在地	福井市福1丁目2502番地		

2 指定管理期間

令和2年4月1日～ 令和7年3月31日

3 施設の利用等の状況

	(H26年度) 導入前年度	1期目平均 (H28～R1)	2期目 (令和2年度)	2期目 (令和3年度)	2期目 (令和4年度)	2期目 (令和5年度)	2期目 (令和6年度)
利用者数 (人)		58,529	41,519				
前年度比 (人)		58,529	▲ 17,010				
前年度比 (%)			▲ 29.1				
利用料金 (千円)		24,491	17,221				
前年度比 (千円)		24,491	▲ 7,270				
前年度比 (±%)			▲ 29.7				
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

	令和2年度 1年目	令和3年度 2年目	令和4年度 3年目	令和5年度 4年目	令和6年度 5年目
指定管理料	28,047 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
59,000人	41,519人 (達成率70.3%)

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

上段：苦情・意見等の内容

下段：対応状況

①館内の装飾等がきれいになった

①今後、季節によって変化させていき、なお一層美化に努めていく

②電球が切れている

②対応済み

③券売機の使い方が分からない

③丁寧に説明した

④サウナが少し熱いのでは？

④設定温度が100℃になっていたので、90℃に変更した

⑤大浴場内・ロビー等がきれいにされている

⑤－

⑥なぜロビーと脱衣場にマット、ゴムマットが敷いてあるのか？

⑥7月、8月は海水浴帰りのお客様が多いため、砂対策で敷いている

⑦脱衣所トイレのウォシュレットが動かない

⑦修繕済

⑧大浴槽に手摺を付けてほしい

⑧対応保留

⑨売店で販売している野菜がおいしい

⑨自主事業として販売しているものなので、今後も旬なものや新鮮なものを提供していきたい

⑩楽しかった

⑩－

⑪玄関前に駐車している車がある

⑪カラーコーンを置き、駐車できないようにした

⑫奈良県から旅行に来た。とてもいいお湯で感動した。夕日も見えていい思い出になった

⑫－

⑬大浴場内で大声で話している女性がいた。時節柄（コロナ）注意してほしい

⑬今後見かけたときには職員が声掛けを行う

⑭生姜湯に初めて入ったが身体が温まった

⑭今後もいろいろな変わり湯を企画していく

⑮ゆず湯がよかった

⑮地元常連のお客様からゆずをいただいたので、急遽告知もせず、ゆず湯を開催した。今後も開催予定

⑯男子サウナの時計が止まっている

⑯取替え済

⑰お食事処の食事が美味しい

⑰毎月、メニューの入れ替えや限定メニューを考えて販売している。また、季節に応じたメニューを取り入れている

⑱大浴場内の壁面の水仙がすごく素敵だった

⑱今後も館内はもちろんのこと、各所きれいに装飾し、清掃等に努めていく

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
高齢者料金の設定	より多くの方に御利用いただけるように福井市内在住 65 歳以上の方の料金を 300 円に設定した。
売店商品の充実	地元産の穫れたて野菜・果物の他、スナック菓子、おつまみ、日用品、ご当地サイダー、お土産、地元越廼漁業協同組合のいかへしこなどを取りそろえた。
館内無線 LAN の設置	入浴後の待合時間や観光客向けに無線 LAN を設置した。
イベントカレンダーの作成、積極的な企画と SNS 活用による利用促進	毎月カップルデー (26 日、風呂の日)、お食事処得々メニュー等のサービスデー、障害者割引を設定した。フェイスブック等の SNS を活用して利用促進を図った。
回数券特売の開催	12 月のイベント「ゆず湯ウィーク」の実施に合わせ販売した。
越前海岸盛上げ隊との連携	越前海岸盛上げ隊に加盟し、各加盟事業所と連携して、地域の観光資源の情報発信に努めている。各加盟事業所、地元釣具屋、鮎川キャンプ場、ガラガラ山キャンプ場に入浴優待券を設置し、集客を図っている。
自治体・各種団体との連携	各種団体 (自治体職員組合・JA・スマイル F カード) の特典等に参加している。
県外観光客への積極的取り組み	JAF 会員、ゆらん、湯めぐりパスポート等の特典に参加している。
電子マネー対応券売機導入	キャッシュレス決済を導入し、お客様の利便性向上を図った。
入浴事故対策	①定期的な館内の巡回 ②ヒートショック対応 ③血圧計の設置 ④応急セットの設置

8 自主事業の実施状況

計画	実施状況
グループ各施設の案内・共通優待券の館内設置	F&E グループの各施設を記載した独自のマップを作成した。併せて、グループ共通優待券を設置し、グループ全体で利用促進に取り組んでいる。
温活の推進「温泉に入って健康増進」	「季節の変わり風呂」と銘打ち、6 月に菖蒲湯、10 月に生姜湯、12 月にゆず湯等を企画し、イベントカレンダー、SNS 等で案内を行った。イベント中は生姜湯、ゆずジュースの振舞いを行った。

9 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	仕様書に基づき法定点検等を実施している。点検時には立ち合い、確認の上、点検報告書等を保管している。
清掃業務	大浴場、脱衣場、館内、駐車場など場所ごとに担当者を決め、日々美観の維持を心掛けている。
保安警備業務	職員が施設内外を定時巡回し、不審者、不審物などの発見・処置と防犯を行っている。また、夜間（閉店から翌日の職員出勤まで）は専門業者に依頼し、防犯に努めている。
備品管理	支配人が中心となって、適正な管理を実施している。
小規模修繕	施設の経年劣化による破損・不調及び汚損箇所の修繕・予防修繕を指定管理業務仕様書に基づき行っている。 (1件あたり60万円以内・年間140万円以内の範囲)

10 指定管理者のコメント

令和2年度は株式会社フードサービス福井にとって、越前水仙の里温泉波の華の指定管理者としての初年度であり、4月3日からしっかりと管理運営を行っていく心構えであったが、新型コロナウイルスが猛威を振るい、わずか3日で福井市からの休業要請を受け、4、5月は休館となり大きな痛手となった。6月より営業を再開できたものの、当初は営業時間の短縮を強いられることになり、集客は前年比の80%程度に留まった。お客様と職員の安全を第一に考え、新型コロナ感染拡大防止対策として、脱衣場ロッカーの間引き、消毒液の設置（正面玄関、お食事処入口、男女脱衣場、休憩広間、お食事処）、飛散防止シートの設置（のちにアクリル板設置）、レストランテーブルの間引き等、様々な取り組みを講じてきた。

7月以降は徐々に利用者が見込めるようになったが、一番のピークである海水浴シーズンはコロナ禍のため、海水浴客は限定的となり、例年並みには程遠い状況であった。そのため、新型コロナ感染拡大防止対策を講じながら、積極的な営業活動も必要と考え、越前海岸盛上げ隊等との連携により、各会員のお店を回り割引券の設置、広報活動を行った結果、徐々に回復の兆しが見え、入浴客は昨年85%まで至った。年末からの新型コロナの感染拡大に伴う緊急事態宣言、1月の大雪による3連休の休業などによって、戻りつつあったお客様も控えられるようになってしまったが、2、3月は天候もよく、月別では前年近くまで回復した。

ガラガラ山の恵みである「越前水仙の里温泉波の華」を今後もホームページ・SNS等で多くの方へ発信していきたい。

また、この1年間、入浴事故もなく経過できたことは大変良かったと思っている。職員が巡回等をこまめに行ってきた結果だと考え、今後もより一層強化していく。

来年度も職員全員が「安心・安全・信頼」をスローガンとして念頭に置き、なお一層のサービスを提供し、お客様と行政の期待に応えられるよう、また顧客満足度の向上、職員の生産性向上に努め、このコロナ禍の時期を何とか乗り越え集客に努めていく。

11 所管所属の所見

現指定管理者に代わって1年目となった令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大による4月から5月にかけての休業に加え、本来ならば海水浴客等で賑わう夏季も例年に比べ利用客が大幅に減少した。また、1月には大雪によって再び休業せざるを得なくなるなど、年間を通じて利用者数が前年度を下回り、要求基準を達成することができなかった。

しかし、指定管理者が年間通じて取り組んできた「変わり風呂」などのイベントによる利用促進や地域と連携した情報発信などにより、利用者数は前年度に近い水準まで戻りつつある。ワクチン接種などにより、新型コロナが収束していくことを踏まえると、今後はさらに利用者数が回復することが見込まれる。

次年度については、これまで取り組んできた感染症対策を継続して安心・安全なサービスを提供するとともに、新たな取り組みや更なる顧客満足度の向上に努め、要求基準を達成することを期待したい。

12 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24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24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24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24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24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	5	・関係書類の確認等	6月24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	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	3	・関係書類の確認等	アンケートの実施方法や結果の分析
	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	3	3	・事業報告書の確認等	新型コロナ、大雪の影響により目標未達成
(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	
	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	5	・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	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	5	5	・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	90		
	割合(合計/100点満点)	0.92	0.90		