

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6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	50,855			
前年度比 (人)	\	58,529	▲ 17,010	9,336			
前年度比 (%)	\		▲ 29.1	22.5			
利用料金 (千円)		24,491	17,221	22,497			
前年度比 (千円)	\	24,491	▲ 7,270	5,276			
前年度比 (±%)	\		▲ 29.7	30.6			
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 導入1年目	令和3年度 導入2年目	令和4年度 導入3年目	令和5年度 導入4年目	令和6年度 導入5年目
指定管理料	28,047	28,050			
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	50,855人 (達成率86.2%)

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 ①脱衣場のロッカー隣同士にならないようにしてほしい
- 対応 ①ロッカーキーお渡し時、極力1つおきにしている
- ②入館時、氏名・連絡先等いつまで記入しないとダメなのか
- ②緊急時（コロナ感染拡大防止対策）の際の資料として保管している
- ③福井市内から夫婦で月1、2回波の華に来ます。市内から少し遠いですが良い所です
- ③－
- ④露天風呂に休憩できるスペースがあるとよい
- ④検討する
- ⑤時間制の貸切などあれば嬉しい
- ⑤公共の公衆浴場であるため、ご理解ください
- ⑥食堂にお刺身定食があるといいですね
- ⑥生物は取り扱っていません。ご了承ください
- ⑦カランの上の電球が切れている
- ⑦早急に電球を取り替えた
- ⑧食堂のメニューが毎月変わっていい
- ⑧今後もいろいろなメニューを考えていく
- ⑨女子脱衣場に髪の毛が落ちている
- ⑨早急に対応した
- ⑩デンファレの湯はいい
- ⑩毎月のイベントとして開催していく
- ⑪館内綺麗に清掃されています
- ⑪－
- ⑫いつも爽やかな接客で温泉と癒されている
- ⑫－

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	福井市内在住 65 歳以上・350 円に設定し、より多くの方に御利用頂けるよう取り組んだ。
売店商品の充実	地元産穫れたて野菜・果物の他、スナック菓子、おつまみ、日用品、福井県内ご当地サイダー・土産、地元越廼漁業協同組合の「いかへしこ」、グループ施設が栽培したぶどう等を取りそろえた。
グループ各施設の案内・共通優待券の館内設置	グループ各施設を記載した独自のマップや共通優待券を設置し、グループ全体で利用促進を取組んでいる。また、近隣の観光施設、道の駅にもパンフレットや入浴優待券を設置した。
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	毎月カップルデイ（26 日、風呂の日）、お食事処得々メニュー等、サービスデイ、障害者割引を設定した また フェイスブック・インスタグラム等の SNS を活用して利用促進を図った。
回数券特売の開催	変わり湯実施時、各種イベント時に開催した。
越前海岸盛上げ隊との連携	越前海岸盛上げ隊に加盟し、各加盟事業所の方々と連携し、地域の更なる観光資源の発信に努めた。 また、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、集客を図った。
温活の推進「温泉に入って健康増進」	5 月の「りんご湯」、10 月の「生姜湯」、12 月の「ゆず湯」など季節の変わり湯を企画し、イベントカレンダー、SNS 等で案内を行った。 また、各年齢層に好評の「檜ブロック湯」を隔月で実施した。

自治体・各種団体との連携	各種団体（自治体職員組合・JA）の特典に参加している。
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	キャッシュレス化が進み、お客様の利便性に図っている。
入浴事故対策	①定期的館内の巡回 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 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	開店前や営業中に、大浴場、脱衣場、館内、駐車場など、担当者を決めて日々美観の維持に心掛けている。
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、処置と施設防犯を行っている。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、適正に管理している。
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)

9 指定管理者のコメント

指定管理 2 年目も残念ながら要求基準の達成には至らなかった。新型コロナウイルスの変異による感染拡大や県独自の緊急事態宣言の発出等、思いもよらない事態で大変厳しい状況となった。海水浴シーズンまでは前年度を越える利用者数であったが、8 月の天候不良や新型コロナの感染拡大が痛手となった。

お客様や職員の感染防止対策を第一に行いながら、入浴イベント（生花・果実・檜ブロック等）、SNS の活用（フェイスブック・インスタグラム）、館内の美化（装飾、感染対策）、回数券特売、越前海岸盛上げ隊事業者への優待券配布、ガラガラ山キャンプ場や周辺観光地（水仙の里公園・周辺の道の駅）との連携などを行ったことが、前年度に比べて集客増に繋がったと思われる。

また、昨年に引き続き、この 1 年も入浴事故等も無く終えられたことは大変良かった。職員がこまめな館内巡回・お客様への声掛け等を行ってきた成果だと感じている。今後もより一層強化していく。

来年度も感染拡大防止対策を第一に行いながら、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、かつ変わり湯イベントやグループ施設でのパンフ・優待券の配布等で利用促進を行っていき、より多くのお客様に気持ちよく来館・利用していただけるよう努力していく。

お客様の「安心」「安全」「信頼」を念頭に置き、お客様と行政の期待になお一層応えられるよう、また顧客満足度の向上、職員の生産性向上に努め、この時期を何とか乗り越えて集客に努める。

令和 4 年度は要求基準の達成を第 1 の目標に掲げ、職員全員で頑張っていく。

10 所管所属の所見

令和3年度も昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響を受けることとなったが、感染対策の徹底や集客イベントの実施、SNS等を活用した積極的な情報発信により、令和2年度に比べ約9,000人の利用客増となった。要求基準の59,000人には届かなかったものの、新型コロナの影響や集客のピークとなる海水浴シーズンに台風など悪天候が重なったことを鑑みると、指定管理者の取組みによる成果が出ていると思われる。

年度末には、当初予定していた自主事業の内容を見直し、より集客が期待できる事業を代替えとして企画するなど、新たな利用者の取り込みを行おうとする姿勢が見える。

次年度についても、これまでの取組みを継続して利用者に対し安心・安全なサービスを提供するとともに、利用満足度の向上に努め、更なる集客を図り要求基準を達成することを期待したい。

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20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20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20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20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20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20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	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	3	・事業報告書の確認等	自主事業の変更
(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	新型コロナや天候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	3	・事業報告書の確認等	自主事業の変更
(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	5	5	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等	

	<ul style="list-style-type: none"> ・AED の適正な管理 ・食中毒防止のための対策 				
(エ) 危機管理対策・緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・一つの口座での会計 ・適正な内部監査体制 	5	5	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準 	5	5	<ul style="list-style-type: none"> ・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等 	
	合計	92	89		
	割合(合計/100点満点)	0.92	0.89		