

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	52,198		
前年度比 (人)		58,529	17,010	9,336	1,343		
前年度比 (%)			29.1	22.5	2.6		
利用料金 (千円)		24,491	17,221	22,497	24,097		
前年度比 (千円)		24,491	7,270	5,276	1,600		
前年度比 (±%)			29.7	30.6	7.1		
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	28,050	28,050	27,500	27,500	
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	52,198人 (達成率 88.5%)

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

内容 売店が充実しているので入浴後の買い物が楽しみ
 今後もお客様のニーズに合わせた商品を取り揃えていく
 燃料代が上がっているが、値上げしないのか？
 直近で値上げの予定はない。極力現状維持に努める
 いつも爽やかな接客と温泉に癒される
 職員の励みになる。今後もより一層努力していく
 かけ湯の温度がぬる過ぎる
 早急に設定温度を上げた
 給水機の水が出ない時と、出たまま止まらない時がある
 早急に修繕する
 駐車スペース以外の場所に車が停まっていることがある
 カラーコーンを増やし、それでも駐車する場合は、従業員からお声掛けする
 脱衣所でマスクなしで大声で話している人がいる
 見かけた場合は注意する
 男女の入れ替えはしないのか
 景観の点から、今のところ予定していない
 異性の子供と一緒に入浴できるか
 7月より、7歳以上のお子様は混浴できなくなった

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
高齢者料金の設定	多くの方に御利用頂けるよう、福井市内在住 65 歳以上の方に対し割引料金を設定している。
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、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甘塩いか・いかへしこ・へしこオイル・あかもく、グループ施設が栽培したデラウエア等を取り揃えた。
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地図や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。また近隣の観光施設・道の駅に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利用の方の利便性向上のため、無線 LAN を設置した。
入浴サービスデー・イベントカレンダーの作成・積極的企画と SNS 活用による利用拡大	毎月のカップルデー・風呂の日（26 日）やサービスデー、障害者割引、お食事処得々メニュー等を設定し、ご利用のお客様に好評を頂いている。 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ている。
回数券特売の開催	変わり湯実施時・各種イベント時に行っている。波の華をより気軽にご利用頂けるよう今後も企画していく。
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ている。 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ていただき、集客を図っている。
温活の推進「温泉に入って健康増進」	「季節の変わり湯」5 月にはりんご湯、10 月には生姜湯、12 月にはゆず湯等を企画し、イベントカレンダー・SNS 等で案内をした。また、各年齢層に好評の「檜ブロック湯」は隔月に実施した。
自治体・各種団体との連携	各種団体（職員組合・JA）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	キャッシュレス化が進み、お客様の利便性向上に繋がっている。
入浴事故対策	定期的館内の巡回 ヒートショック対応 血圧計の設置 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	仕様書に基づき専門業者に委託・法定点検等を実施している。点検時には立ち合いの上、報告書を保管している。
清掃業務	開店前・営業中、大浴場・脱衣場・館内・駐車場等、担当者を決め、日々美観の維持に心掛けている。
保安警備業務	職員にて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（閉店から翌日職員出勤まで）は、専門の業者に依頼し、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3年目も終わり、残念ではありますが今年度も要求基準の数字には至りませんでした。新型コロナウイルスの感染拡大等、思いもよらない事態で大変厳しい状況でした。

梅雨からの天候不良、越廼海水浴場でのイルカ騒動、新型コロナの感染拡大が痛手となってしまいました。お客様・職員の感染拡大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）、オリジナルのイベント（回数券特売等）を行ってきました。

また、越前海岸盛上げ隊事業者様への優待券配布・周辺観光地（水仙の里公園・周辺の道の駅・鮎川キャンプ場など）への優待券設置を依頼し、周辺観光のお客様への利用を促進しました。また、ガラガラ山キャンプ場との連携もあり、昨年度からは集客増へと繋がったと思われま。

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と思っております。当初より職員がこまめな館内巡回・お客様への声掛け等、行ってきた成果だと感じています。今後も今まで以上、より一層強化していきます。

コロナウイルス感染症の分類も第5類に移行され、日常生活の行動制限も緩和されてきておりますことから、1人でも多くのお客様にご来館いただける事を期待しております。今後も社会情勢を把握しながら、感染対策や施設の衛生管理をより徹底していきます。

来年度も、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、変わり湯イベント等・グループ施設でのパンフ配布・優待券の配布等で利用促進を行っていき、より多くのお客様が気持ちよく来館・利用していただけるよう努力していきます。

お客様の「安心」「安全」「信頼」を念頭に置き、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ます。令和5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きたいと思います。

10 所管所属の所見

年間利用者数は現指定管理者となってから最多となった。これは現指定管理期間の当初から続いてきた新型コロナの影響が軽減してきたこともあるが、指定管理者がこれまでに取り組んできた利用促進施策の成果であると思われる。海水浴シーズンには小さな子どもがいる家族連れをターゲットに温泉プールを設置するなど、新たな客層の集客に向け工夫を行っている。

しかし、本来は集客のピークである海水浴シーズンに天候不順や土砂災害による交通障害などの影響を受けたことにより、利用客数は思うように伸びなかった。

また、1月には水仙まつりが3年ぶりに開催されたが、月間の利用者数は昨年度より減少する結果となった。まつりの期間中には多くの方が越前海岸を訪れていることから、利用者数が減少した要因を分析し、今後集客に生かしていただきたい。今後はコロナの影響も受けにくくなることから、地元で開催されるイベント等との連携を積極的に行うなど、要求水準の達成に向けて努めてほしい。

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21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21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21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21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21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21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について工夫が必要
	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	3	・事業報告書の確認等	悪天候の影響等により目標未達成
(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)経費縮減の取組 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	90		
	割合(合計 / 100点満点)	0.93	0.90		