

令和3年度 指定管理者モニタリング評価表

1. 施設の概要等

施設の概要	施設の名称	YONETSU-KANささおか		担当課	清掃センター			
	所在地	あわら市笹岡第32字88番地2		開設年月日	平成8年10月			
	施設設置目的	圏域住民の福祉増進に寄与するとともに、健康と体力づくりの増進を図るため設置						
	施設内容	敷地面積 12,000㎡ 延床面積 2,600㎡ 一部鉄骨鉄筋コンクリート造 平屋建 【プール】流水プール・25m×3コース直線プール・幼児用プール・ウォーターライダー・ジャグジー 【風呂】一般風呂・薬風呂・水風呂・露天風呂・サウナ 休憩室・レストラン・談話室・ホール・屋外に多目的芝生広場・駐車場						
	指定管理者	イワシタ物産株式会社	選定方法	公募(応募者数2)				
	指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日(5年間)(2年目)						
	指定管理者の主な業務	YONETSU-KANささおかの管理運営に関する基本協定書、管理運営業務仕様書等に定めた業務 ①管理運営に関する業務 (利用の案内・受付、利用料徴収、プール監視、設備機器運転及び監視保守、広報、多目的芝生広場管理、自主事業の実施等) ②維持管理業務 (保安警備、清掃、各設備保守管理業務等)						
	利用料金制の導入	有	無	指定管理料	有	無		
	施設の利用状況等	指標(単位)	利用目標	利用実績	前年度実績	対目標比(%)	対前年比(%)	備考
		入館者数(人)	108,000	119,396	78,338	110.55%	152.41%	
利用料収入(円)		34,000,000	38,648,050	25,503,550	113.67%	151.54%		
自主事業収入(円)		25,307,000	33,004,369	19,003,464	130.42%	173.68%		
	【特記事項】							

収支	指定管理者収支(令和3年度)		
	項目	予算額	決算額
	指定管理料	40,300,000	40,300,000
	入館料	34,000,000	38,648,050
	利用料	0	11,000
	自主事業収入	25,307,000	33,004,369
	計	99,607,000	111,963,419
	人件費	40,900,000	43,498,823
	消耗品費	4,300,000	5,517,060
	光熱水費	24,040,000	24,404,339
	修繕料	1,500,000	1,777,750
	宣伝費	2,000,000	1,715,125
	通信料	300,000	238,879
	保険料	300,000	312,990
	委託料	6,974,000	6,279,757
原材料費	11,125,000	14,766,585	
その他	9,888,000	11,148,048	
計	101,327,000	109,659,356	
損益	△ 1,720,000	2,304,063	

2. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和3年12月～令和4年3月末
	調査対象	入館者
	調査方法	受付で入館者に無作為配布・アンケートBOX・電子アンケート
調査結果	調査対象数	150人(男性81人、女性69人)
	【利用者の満足度】	①大変満足 34% ②やや満足 52% ③ふつう 13% ④やや不満 1% ⑤不満 0%
利用者からの意見・要望等	○マンガが充実している。○入口の案内がわかりやすい。○サウナの温度が高くてよい。○スタッフの方が親切で丁寧。○コロナ対策ができています。○屋根付き露天風呂がいい感じ。○クッションが癒される。○男性スタッフの笑顔が素晴らしい ●暖房が弱い。●電子決済を利用できるようにしてほしい。●浴室や洗面台付近が髪の毛だらけ。●男性のプール更衣室と風呂更衣室が離れていて不便。●シャワーの水圧が弱い。●脱衣場の床が濡れていてダメ。●浴室内に私物置き場があるとよい。●水風呂が冷たすぎる。●食事全体の量を増やしてほしい。●手荷物置きがカビていて不快。	

3. 指定管理者による自己評価

令和3年度の自己評価	5カ年の2年目となります。前年度はコロナウイルスの対策で終始した年度となり先の読めない状況と、店舗運営の狭間で苦慮する年度となりましたが、向かえた令和3年度も終息の見込めないコロナウイルスとの歩調を見ながらの運営となりました。前年度に開始した感染対策はそのままに、状況を鑑みての一部緩和なども行いながら、新たな社会ルールと迎合しながらの1年となりました。そのような中でも前年度に改修を行った「フレストラウンジ」の運営を軸足とした営業も、舵取りの出来る段階に移行したことが実感できる年度となりました。また、社会的ブームとなっている「サウナブーム」においても、ある種「化学変化」的ではありますが、一部のお客様から熱烈な支持を受ける施設となり、SNSなどでの口コミにより新たな客層の獲得をする事が出来ました。これにより平日・週末のどちらにおいても一定のお客様を見込める店舗となり、相乗効果として自主事業においても大幅な売上増に繋がりました。
今後の目標	新たなお客様を獲得したことにより、既存のお客様がご利用を控えるような状況も見受けられます。主に高齢者層となりますが、近隣住民の方々にも遠慮なく来ていただく施設である為の工夫が今後の課題として認識しております。また、若年層やブームで越えたいお客様はある種の「一過性」である可能性も十分に考えられる為、こういったお客様に対してのご利用促進を促す工夫を常に提案していく為の仕組みも構築していく必要があります。「受動し、享受し、活かせる」柔軟性のある運営をより一層進めて参ります。また、お客様からの要望として近年増加してきているキャッシュレス決済については、手数料や券売機入れ替え等の負担が大きく断念せざるを得ない状況です。民間の温浴施設は軒並み価格改定を行っておりますので、検討する必要があると考えます。

4. 組合の評価

指定管理の成果等	おおむね良好に運営している。特に新型コロナ感染対策に配慮した運営に気配りし、イベント等の企画・立案により入館者数を増加に繋げたことは評価できる。引き続き感染対策に万全を期し、更なる入館者増に努めていただきたい。SNSを活用した情報発信に努めていることは評価できる。今後も継続して情報発信を図り、特に若い世代の利用促進に努めていただきたい。
今後の課題	民間のノウハウ・知恵・工夫を活用した運営をしていただきたい。イベントや大会など、施設のそれぞれ強みを活かした運動性ある取り組みをしていただくことや、余熱館はプールとお風呂がある施設なのでもっとPRに努め、独自性の高いものにしていただきたい。事業計画の取り組みについては、出来る事業・出来ない事業を仕分けして計画を立て、掲載したものは必ず実施し、出来なかったものに関してはよく検証し次に生かしていただきたい。館内の安全を図るうえで、毎日の機器点検・計装について疎かな部分が見受けられるため改善していただきたい。また、プール監視については、現在有資格者が1名常駐しているが、社員やパート職員においても資格を取得させることで、適切な管理運営が行えるよう努めていただきたい。機器保守点検や維持管理の外部委託については、固定業者との契約自動更新が多数あるので、毎年契約内容の精査に努めていただきたい。お客様が次回も来なくなるような、笑顔や挨拶など接客マナーの徹底に努めていただきたい。

判断の基準		組合評価	指定管理者自己評価
S	極めて良好		
A	良好		
B	標準		
C	要改善		
D	早急な改善が必要		
		B	A