

令和2年度 施設管理運営事業評価票

1 評価対象施設

公の施設の名称	宝塚市立温泉利用施設(ナチュラルスパ宝塚)				
所在地	宝塚市湯本町9-33				
指定管理者	団体名	(株)linkworks	指定期間	開始日	平成27年7月1日
	所在地	神戸市中央区京町79番地 日本ビルジング704		終了日	令和4年6月30日
選定方法	公募		評価実施年	指定期間7年のうち5年目	
施設設置目的	本市の主要な観光資源の一つである「宝塚温泉」を利活用し、市民の健康増進及び交流、観光誘客を図るため。				
主な実施事業	観光客や市民の方々の顧客満足度の向上を図るために、指定管理者と協働で営業面、運営面での業務改善を推進し、施設利用者からのご意見ご要望等もいただきながら、訪れた方が気軽に利用できる環境を整備するなど、更なる施設の利用促進を図る。				

2 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a 温泉施設利用者数	人	43,200	37,709	42,000	33,911	35,000	31,625	34,960	29,555
b エステ利用者数	人	5,520	5,109	5,620	5,424	5,510	5,242	5,412	4,936
c 岩盤浴利用者数	人	7,800	5,401	6,000	4,554	5,160	3,399	4,058	3,075
d 健康教室利用者	人	1,080	919	1,080	1,411	1,200	964	300	243
e ボディーケア	人	880	519	1,200	675	920	706	1,205	705
f フィットネス利用者	人	114,000	114,252	119,100	132,829	132,210	146,792	146,065	138,854

3 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:千円)

区分		平成28年度決算	平成29年度決算	平成30年度決算	令和元年度決算
収入計	A	234,463	228,212	224,991	200,355
指定管理料		0	0	0	0
利用料収入	C	32,187	29,728	26,869	24,998
自主事業収入		81,293	89,282	93,040	83,903
その他		120,983	109,202	105,082	91,454
支出計	B	234,463	225,536	221,694	206,363
指定事業費		228,590	219,593	216,680	201,645
内、人件費	D	57,771	60,119	56,709	55,915
内、再委託料	E	102,122	91,239	93,282	82,340
自主事業費		5,873	5,943	5,014	4,718
事業収支	A-B	0	2,676	3,297	(6,008)
利用料金比率	C/A	13.7 %	13.0 %	11.9 %	12.5 %
人件費率	D/B	24.6 %	26.7 %	25.6 %	27.1 %
再委託費比率	E/B	43.6 %	40.5 %	42.1 %	39.9 %

・「支出」欄「指定事業費」は、代表的な内訳を取り上げているため合計額とはならない。

・着色セルは、自動計算としている。

・事業費は、前年度以前の決算を記載する。

補足説明

・上記支出に「預かり入湯税(千円)」は含まない。令和元年度予算も同様(6,502千円)。
 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年3月5日から3月31日までフィットネスの運営を休止した。

4 評価

注) 自己評価・・・指定管理者 所管評価・・・施設所管課

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	
①サービスの履行の確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。 事業計画に即し、計画的に研修等を実施している。	A A A	A B A
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており適切である。 外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A A	A A
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令等を遵守している。 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A A	A A
	情報公開	情報公開に関する法令等に準じた運用を行っている。 協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A A	A A
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A A	A A
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A A	B A
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練を行っている。 緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。	A A A	A A A
	財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	A	A
	《 総括 》	「業務の実施体制」に関する評価 【標準18項目/本施設 項目】	A	A
	②サービスの質の評価	施設管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	S S
利用者対応		利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 言葉使い、態度、服装等接客が適切である。	A A A	A A A
事業運営		事業計画に即し、受託事業を実施している。 施設の目的に添った自主事業を実施している。 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	S S S	A S A
維持管理		仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。 仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	A A A A	A A B A
環境配慮		省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	S	S
広報活動		事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	S	A
苦情等対応		要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。 要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告している。	S S	A S
利用者アンケート等		利用者アンケート調査等を実施し、その結果が妥当である。	A	A
利用状況		利用者数、稼働率等は、目標に対し妥当な水準である。	A	A
《 総括 》		「業務の内容・水準」に関する評価 【標準18項目/本施設 項目】	A	A
③安定性		経理事務	専用の口座、帳簿等を備え適切に経理事務を行っている。	A
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A
	経費縮減	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	A	A
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	B
《 総括 》	「経費の収支等」に関する評価 【標準4項目/本施設 項目】	A	A	
指定管理者所見 (成果、課題、今後の改善点等)	<p>高齢者の利用が全体の50%を占める中、施設の安全面への取組みが一層重要となっております。視界を妨げる什器を撤去するなど、お客様の導線通路を広げることで、衝突や転倒事故防止につとめました。</p> <p>入退館でお客様をお待たせする事案が繁忙期に発生していた為、会員管理システムの変更と共に、ロッカーキーやタオルの受渡しといった入館システムを変更することで、スムーズな入退館が可能となり、お待たせする機会を大幅に改善させました。</p> <p>5年目の2019年度は、始めて前年利用者数を下回る結果となりました。要因としては、10月の消費税増税による料金改定や新型コロナウイルス流行による一時利用者が減少したことも大きい。</p> <p>新年度も休業要請からスタートし、6月1日より営業再開致しましたが、ソーシャルディスタンスの確保や3密防止による入場制限など、利用者の拡大は望めない状況ではございますが、クラスターの発生を防ぎ安心・安全な施設運営を心がけて参ります。</p>			
施設所管課所見 (成果、課題、今後の改善点等)	<p>新規会員獲得のためのキャンペーンを定期的実施するなど、指定管理者の努力により施設のキャパシティいっぱい会員数を維持している。その他、新しい入退館システムを導入するなど様々なサービス改善を実施し、ユーザーファーストを心掛けた運営に努めている。収支状況については経費削減による改善を図っているものの、消費税増税による消費の冷え込みや、新型コロナウイルス感染拡大によるフィットネス業界への影響が強く、利用者が年度目標を下回ったことで厳しい結果となった。</p> <p>今年度についても、当面の間は新型コロナウイルスを警戒した中での運営となり、利用者の早期回復は見込めないものと思われるが、国や関係団体が示すガイドラインに則った安心安全な施設運営を期待したい。</p>			
前年評価	A	総合評価	A	

※評価区分

評価基準:	S	= 協定書等の水準を大きく上回っており、優良である。
	A	= 協定書等の水準を満たしており、良好である。
	B	= 協定書等の水準を満たしているが、一部改善が望ましい。
	C	= 協定書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。
《総括》:	S	= 評価基準が全てA以上であり、かつSが過半数である。
	A	= 評価基準のうちBが3割未満で、Cがない。
	B	= S、A、C以外
総合評価:	C	= 評価基準にCが1つでも含まれる。
	S	= 自己評価、所管評価の《総括》にB・Cが含まれず、かつSが過半数である。
	A	= 自己評価、所管評価の《総括》にCが含まれず、Bが2つ以下である。
	B	= S、A、C以外
C	= 自己評価、所管評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。	