

## 令和5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	株式会社 linkworks	指定期間	開始日	令和 4年 7月 1日
	所在地	神戸市中央区京町79番地 日本ビルディング704		終了日	令和 6年 6月 30日
選定方法	非公募		評価実施年	指定期間 2年のうち 1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	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4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	34,960	29,555	29,870	18,288	19,146	17,324	19,084	22,825
b エステ利用者数	人	5,412	4,936	5,276	3,557	3,382	4,119	3,371	4,859
c 岩盤浴利用者数	人	4,058	3,075	3,990	1,504	2,558	1,486	2,550	2,197
d 健康教室利用者	人	300	243	300	140	192	132	191	161
e ボディケア	人	1,205	705	964	407	618	46	616	0
f フィットネス利用者	人	146,065	138,854	139,600	91,470	89,480	77,714	89,188	100,598

## 3 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:千円)

区分		令和元年度決算	令和2年度決算	令和3年度決算	令和4年度決算
収入計	A	200,355	145,393	153,938	179,784
指定管理料		0	0	0	0
利用料収入	C	24,998	15,397	14,471	19,212
自主事業収入		83,903	62,949	51,033	70,228
その他		91,454	67,047	88,434	90,344
支出計	B	206,363	147,497	155,892	186,813
指定事業費		201,645	144,108	152,852	183,363
内、人件費	D	55,915	42,631	44,634	46,481
内、再委託料	E	82,340	51,607	56,566	67,797
自主事業費		4,718	3,389	3,040	3,450
事業収支	A-B	(6,008)	(2,104)	(1,954)	(7,029)
利用料金比率	C/A	12.5 %	10.6 %	9.4 %	10.7 %
人件費率	D/B	27.1 %	28.9 %	28.6 %	24.9 %
再委託費比率	E/B	39.9 %	35.0 %	36.3 %	36.3 %

・「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」は含まない。  
 ・年末年始のイベントとして、休館日である令和4年12月29日(木)9時30分から22時00分と、年末年始の令和4年12月31日(土)22時00分から令和5年1月1日(日)9時30分にかけて特別営業を実施した。  
 ・ボディケアは令和3年8月から休止している。  
 ・令和4年6月30日以前指定期間が終了となり、令和4年7月1日から令和6年6月30日まで改めて指定管理期間となっており、㈱linkworksが指定管理者となった。  
 ・その他収入は、宝塚市物価高騰等対策指定管理者継続支援金を含む

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。	A A	A B
	外部委託	事業計画に即し、計画的に研修等を実施している。	A	A
		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。	A	A
		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
	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。	A	A
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	A
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	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。	A	B
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	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。	A	A	
	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	
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。	A	A
		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。	A	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。	A	A
		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、服装等接遇が適切である。	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。	A	A
		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。	A A	A 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。	A	A
		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。	A A	A A
	環境配慮	協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	A	A
		省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	A	A
	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。	A	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。	A	A
要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告している。		A	A	
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	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。	B	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)	令和4年度は、新型コロナウイルスの影響もありつつ、年間を通じて通常通りの営業を行うことができた。 年末年始には、初の試みとして、年越しのオールナイト営業を実施、年越しそばや雑煮の振る舞いイベントでお客様にも大変喜んでいただいた。 利用者数、会員数とも前年を上回る結果となった。 しかしながら、エネルギー単価の上昇による経費増加が予想以上となり、宝塚市より物価高騰対策指定管理者継続支援金もあったがコスト増加分をカバーするには至らなかった。今後、省エネ対策及び業者との単価交渉を行う。 施設の経年劣化による不具合も発生したが、スタッフの応急処置、宝塚市観光企画課の迅速な対応、協力も得て、問題なく営業することができた。			
施設所管課所見 (成果、課題、今後の改善点等)	施設利用者の安全を最優先に、新型コロナウイルス感染症対策としてソーシャルディスタンスの確保、および館内のアルコール除菌の徹底、スタッフの健康管理チェックなどを継続的に実施した結果、令和4年度もクラスターの発生等なく、安心・安全な施設運営を行った。ただ、温泉施設という特殊な施設であるため、引き続き施設管理に必要な資格と経験を有した人材の確保と円滑な事務手続きの推進に期待する。 また、令和4年度は初の試みとして、年末年始にオールナイト営業を実施し、年越しそばやお雑煮などを振舞い、多くの方々に楽しんでもらうなど、地域住民に少しでも笑顔を与えられるようなイベントが実施できた。 令和5年度も引き続き、安心・安全な施設運営を第一に、多くの利用者に親しまれ、喜ばれる施設運営を期待する。			
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
	C	= 評価基準にCが1つでも含まれる。
総合評価:	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。