

令和7年度 施設管理運営事業評価票(令和6年度実施分)

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
	所在地	神戸市中央区京町79番地 日本ビルヂング704			終了日
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	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6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	19,146	17,324	19,084	22,825	31,449	25,328	32,948	27,688
b	エステ利用者数	人	3,382	4,119	3,371	4,859	6,695	4,416	5,745	4,326
c	岩盤浴利用者数	人	2,558	1,486	2,550	2,197	3,027	2,296	2,987	2,079
d	健康教室利用者数	人	192	132	191	161	222	32	42	24
e	ボディケア利用者数	人	618	46	616	0	0	0	0	0
f	フィットネス利用者数	人	89,480	77,714	89,188	100,598	138,607	106,300	138,278	112,784

3 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:千円)

区 分		令和3年度決算	令和4年度決算	令和5年度決算	令和6年度決算
収入計	A	153,938	179,784	176,528	179,509
	指定管理料	0	0	0	0
	利用料収入	14,471	19,212	21,102	22,479
	自主事業収入	51,033	70,228	65,309	61,258
	その他	88,434	90,344	90,117	95,772
支出計	B	155,892	186,813	179,061	195,452
	指定事業費	152,852	183,363	176,365	192,196
	内、人件費	44,634	46,481	49,643	49,366
	内、再委託料	56,566	67,797	65,730	75,686
	自主事業費	3,040	3,450	2,696	3,256
事業収支		A-B	-1,954	-7,029	-2,533
利用料金比率		C/A	9.4 %	10.7 %	12.0 %
人件費率		D/B	28.6 %	24.9 %	27.7 %
再委託費比率		E/B	36.3 %	36.3 %	36.7 %

・「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。 ・指定管理期間は令和8年6月30日までであり、㈱linkworksが指定管理者となっている。 ・ボディケアは令和3年8月から休止している。
------	--

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。	A	A	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	A	B	
		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	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。	A	A	
		外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	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	A		
	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。	A	A		
	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	B		
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	B	
		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	B	
	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。	A	A	
		言葉使い、態度、服装等接遇が適切である。	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。	A	A	
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	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。	A	A	
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	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	B		
	要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	B		
	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	B	
	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	A	
	《 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6年度は、新型コロナウイルス流行前の営業形態に近い形で、休館日の縮小や、営業時間延長イベント等で、利用者の満足度向上を図る施策を行う事ができたと考えている。また、地域イベントの協賛等も積極的に、宝塚温泉の認知度向上にも寄与できたと考えている。内部面では、高齢者の安心度を高めるために、緊急呼出ボタンを設置する等、安心度・安全度の向上も図れたと考える。今後も、マニュアルに基づいたオペレーションの強化徹底を継続するとともに、より高いレベルのスタッフ連携と柔軟な対応を日々継続することで、高齢化・多様化する利用者へ対応をしていく。			
施設所管課所見 (成果、課題、今後の改善点等)		令和6年度は、7月から休館日が第2・第4木曜日だけになり、毎月の営業日数が増加したこともあり、令和5年度より年間で約8,000人増加した。また、宝塚温泉の歴史や宝塚発祥のウィルキンソンタンサンのPRとして、館内にジオラマやPOPの設置にご協力いただき、利用者への満足度向上を図った。温泉設備は一般的な設備より専門的ノウハウが必要となるため、今以上に知識が豊富な従業員を育てることが課題であり、また高齢の利用者が多いため、事故の無いよう心掛けていただくことを期待する。施設内でトラブルがあった際に連絡が翌日以降になったことがあったため、今後は重要度に応じて早急に市に連絡するよう改善を望む。			
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。