

令和6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(ナチュールスパ宝塚)				
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 日本ビルヂング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2年度		令和3年度		令和4年度		令和5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	28,970	18,288	19,146	17,324	19,084	22,825	31,449	25,328
b	エステ利用者数	人	5,276	3,557	3,382	4,119	3,371	4,859	6,695	4,416
c	岩盤浴利用者数	人	3,990	1,504	2,558	1,486	2,550	2,197	3,027	2,296
d	健康教室利用者数	人	300	140	192	132	191	161	222	32
e	ボディケア利用者数	人	964	407	618	46	616	0	0	0
f	フィットネス利用者数	人	139,600	91,470	89,480	77,714	89,188	100,598	138,607	106,300

3 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:千円)

区 分		令和2年度決算	令和3年度決算	令和4年度決算	令和5年度決算
収入計		A	145,393	153,938	179,784
	指定管理料		0	0	0
	利用料収入	C	15,397	14,471	19,212
	自主事業収入		62,949	51,033	70,228
	その他		67,047	88,434	90,344
支出計		B	147,497	155,892	186,813
	指定事業費		144,108	152,852	183,363
	内、人件費	D	42,631	44,634	46,481
	内、再委託料	E	51,607	56,566	67,797
	自主事業費		3,389	3,040	3,450
事業収支		A-B	(2,104)	(1,954)	(7,029)
利用料金比率		C/A	10.6 %	9.4 %	10.7 %
人件費率		D/B	28.9 %	28.6 %	24.9 %
再委託費比率		E/B	35.0 %	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。 ・令和4年6月30日で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、(株)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。 ・収入の自主事業収入には、宝塚市物価高騰等対策指定管理者継続支援金が含まれる。
------	--

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	B
	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
② サービスの質の評価	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
	財務状況	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
		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
	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	A
	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
	事業運営	言葉使い、態度、服装等接遇が適切である。	A	B
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	A
	維持管理	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
③ 安定性	環境配慮	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	B	B
		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
	広報活動	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A
		協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	A	A
	苦情等対応	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
		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
	利用者アンケート等	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	A
	利用状況	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
	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
		収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A
指定管理者所見 (成果、課題、今後の改善点等)	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5年度は新型コロナウイルスに関する考え方の変化により、利用者様の動向も大きく変化した1年間であった。初めて施設をご利用される方や久しぶりに施設を訪れたお客さまが多く見受けられた。また、自粛していたイベントについても宝塚市国際観光協会他とのタイアップイベントなども実施することで、宝塚温泉の認知度UPに寄与できたと考えている。一方、利用者の高齢化に伴い施設内で突発的な衛生管理事案が発生した際に、社内マニュアルに沿った適切な対応が出来なかった件があり利用者様にご迷惑・ご不安を与えることとなった。以降、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行く所存である。		
		令和5年度は新型コロナウイルスの流行が収束し、利用者数が徐々に回復した1年となった。宝塚温泉開湯800年記念として、温泉の認知を向上させるため、音楽ライブ、空飛ぶ宝塚ランタンなどの記念イベントが実施された。また、宝塚市国際観光協会とのタイアップで一定の期間を設定してナチュラル宝塚入浴券付き宿泊プランも計画し、観光客にも施設をPRする取組ができた。今後の取組としては、施設内の設備や仕様に詳しい従業員の確保を求めたい。また、利用者へのアンケートの内容の中で接客態度や一定箇所の清掃具合についてご指摘いただいたため、即座に対応できることは早く改善していただくことを望む。令和6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。		
	施設所管課所見 (成果、課題、今後の改善点等)			
	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。