

(別表1)

資料3

令和2年度 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市小須戸温泉健康センター 花の湯館		
管理者名	(株) 関越サービス	指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日
担当課	秋葉区産業振興課		
所在地	秋葉区天ヶ沢498番地1		
根拠法令	無		
設置条例	新潟市小須戸温泉健康センター条例		
施設概要	敷地面積 5,640.15㎡ 建築面積 本館：817.33㎡、増築棟：195.91㎡、 機械室棟：67.50㎡、送湯棟：12.25㎡ 建物構造 本館：鉄筋コンクリート造 地下1階、地上2階建 増築棟：鉄筋コンクリート造 2階のみ 機械室棟：鉄筋コンクリート造 1階、送湯棟：木造 1階 主な施設内容（構成施設の内容） 1階 浴室・浴場、サウナ・休憩室など 2階 休憩室・渡り廊下など		

施設設置目的

市民に健康増進及び憩いの場を提供し、市民のコミュニティの推進に寄与することを目的として、新潟市小須戸温泉健康センターを設置する。

管理・運営に関する基本理念、方針等

【基本方針】

「地域を元気に、にぎわいを広げる」を基本方針に掲げ、地元可愛され、地元の方に“繰り返し繰り返し”来ていただけるように「地域密着経営」を核とした運営で増客を目指す。

(1) 地域の活性化の推進

幅広い年代の方が気軽に利用できる施設の特徴を活かし、地域と連携して地域の活性化につながるような取組みを積極的に推進する。

(2) 安全で平等な施設運営

利用者の方が快適に利用できるような施設運営を心がけ、多様化する市民ニーズに応えるサービスで利用者満足度と利便性の向上に努める。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市 民	入場者数(年)	前年度と比較し、利用者が増加したか	R1年度 121,616人 R2年度 79,569人	C	コロナウイルスの影響を受け目標を大幅に下回った
	利用者満足度	利用者アンケートでサービス対応への満足度70%以上	サービス総合評価 「満足・やや満足」74%	B	目標達成度を維持しており今年度4%目標を上回った
	自主事業の実施	年2回以上実施したか	毎月1回以上実施	A	積極的に取り組んでいた
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には原則1週間以内に対応したか。区への事故報告は当日行ったか	速やかに対応 事故は即時報告	A	速やかな対応と報告をしていた
財 務	管理運営経費の削減	前年度と比較し、管理運営経費の減があったか	需用費 ▲21% 事務費 ▲16% 自主事業 ▲25%	A	昨年度よりさらに削減されていた
	入浴収入額(年) ※利用料金+回数券販売	年3,200万円以上	R1年度 4,548万円 R2年度 2,946万円	C	コロナウイルスの影響もあり目標を下回った
業 務	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年2回以上の実施	年2回実施	B	
	当該施設の管理に係る関係法令の遵守	個人情報保護マニュアルの整備、職員研修の実施	整備済み 職員研修実施	B	
	事件・事故発生時の対応の適切さ	緊急時のマニュアルの整備、事件・事故発生時の対応方法に関する研修の実施	整備済み 職員研修実施	B	
人 材	配置人員の業務理解度と能力習得度の向上	防火管理者、AED講習受講者の設置	防火管理者設置 全員がAED講習受講	B	計画どおり行われた
	配置人員の業務理解度と能力習得度の向上	職員研修を年1回以上実施	実施	B	

【評価基準】

A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている

B: 要求水準(評価指標)が達成されている

C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

令和2年度は緊急事態宣言の発令に伴い、新潟市からの要請により4/21～5/31までの休館をいたしました。緊急事態宣言解除後も新型コロナウイルスの影響は続き、メディアでの連日の報道によって、昨年対比を毎月下回りました。

お盆や年末年始は、例年帰省したご家族連れで入館者は増えるのですが、お盆の入館者数は昨対比57%、年末年始で昨対比46%となりました。

また、冬季は大雪の影響で特に1月の入館者数は拍車をかけて減少し年間入浴収入額を伸ばすことができませんでした。令和3年度は、新型コロナで巣籠り傾向にあったお客様に対して、おでかけの楽しさを再認識していただけるように、様々な世代の方へ向けた『おすすめのおでかけプラン』をお客様にご提供し、地域全体を活性化できるような活動を実施していく計画を立てております。

現在ご利用いただいている常連のお客様や地域の方へ、より一層、喜んでいただけるサービスと安心・安全をご提供し、基本方針にもある『地元へ愛され、地元の方に“繰り返し繰り返し”来ていただける』運営を心掛けてまいります。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

令和2年度も引き続き厳しい運営状況の中、市からの休館指示などの影響もあり年間入館者及び収入額は目標を下回る数字となった。一方ではアイデアを取り入れた、花の湯館でしかできないイベント等を考案、数多く実施することで集客率アップに努めていたことは評価できる。また利用者アンケートを反映した、きめ細やかな対応もうかがえた。以上のことから、総合的な面からも指定管理者として良好と評価できる。