

指定管理者運営評価シート

年度	平成26年度
所管課	観光振興課

1 公の施設

公の施設名称	佐賀市やまびこの湯
所在地	佐賀市三瀬村藤原3929番地2
施設概要	敷地面積 15,557.92 m <sup>2</sup> 建築面積 2,496.99 m <sup>2</sup> 延床面積 2,639.15 m <sup>2</sup> テニスコート 1面  建物構造 本館及び新館:鉄筋コンクリート造(地上1階地下1階) 家族風呂休憩棟:木造平屋建  竣工 平成8年3月(平成24年3月改修)

2 指定管理者

指定管理者	団体名	安田建物管理株式会社	指定期間	開始日	平成24年4月1日
	所在地	福岡市博多区東比恵三丁目5番3号		終了日	平成27年3月31日
選定方法	公募		利用料金の採否	採	

3 指定管理者の管理の実施状況等

①施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の開館及び閉館</li> <li>入館者の受付・接客対応</li> <li>利用促進</li> <li>安全の確保及び緊急時の対応</li> <li>印刷物の発行</li> <li>入館者からの意見聴取</li> </ul> 履行状況:利用促進について、履行しているものの結果が伴わず、入館者数減となった。
②施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備の監視・運転</li> <li>源泉施設等の管理</li> <li>施設・設備の保守点検</li> <li>衛生管理</li> <li>清掃</li> <li>警備</li> <li>施設・設備の修繕</li> <li>備品等の管理</li> </ul> 履行状況:適正に履行されている。
③指定管理者の提案による取り組みとその実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>例月行事である「やまびこ祭」をはじめ、年間を通して集客イベントを行った。</li> <li>マイクロバスを導入、団体プランを設定し、団体客の誘客を図った。</li> <li>イベント会場でのチラシ配布、「三瀬恵比寿もち」の販売を行った。</li> </ul>

施設利用状況(量)を示す指標名	単位	指定期間中の実績			
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	
① 入館者数	人	166,793	143,708	139,432	
②					
③					
④					
⑤					

**4 利用者ニーズ・満足度等の把握(実施していない場合は、その理由)**

①利用者ニーズ・満足度等の把握実施方法	
佐賀市の提言箱、アンケート用紙を常設。アンケート質問項目の中に接客を含む施設全般に対する評価を求める項目がある。	
②ニーズ等の把握結果	③把握結果等への対応状況
大浴場「長寿の湯」「招福の湯」の男女入れ替えが確認できるようにして欲しい。	大浴場の入替表を作成し、ブログにも掲載して確認できるように対応
食堂スタッフの待遇が悪い(無愛想、挨拶がない等)	接遇研修を行いスタッフの意識改革を行っている。

**5 指定管理料およびその内訳(指定管理者の収入)**

(単位:千円)

区分	平成24年度決算	平成25年度決算	平成26年度決算			
指定管理料	0	0	0			/
うち修繕費						
うち備品費						
うち光熱水費						
摘要(補足説明等)						

**6 使用料等の収納状況(市の収入)**

(単位:千円)

区分	平成24年度決算	平成25年度決算	平成26年度決算			
使用料(納付金)	0	2,425	493			/
光熱水費等使用者負担金収入						
その他の収入						
合計	0	2,425	493			
摘要(補足説明等)	【納付金】 100万円(固定)に前年度入館者数を基に算定した額(変動)を加えた額					

**7 指定管理者の自己評価**

・昨年に引き続き全体的に入館者数の減少が目立った。原因として、社会的な情勢による収支不良が直接的な原因である。しかし、外的要因として三瀬村全体の来客減が要因と考える。

・昨年同様に収支不良が原因で、施設PR、サービス向上等の対策ができなかった。

・一方で、入館者数増及びサービス向上のために、昨年度購入した29人乗りマイクロバスでのバスプランにおいては福岡市及び佐賀市の老人会やサークル等に好評であり、その結果、平日に多くの団体客の誘致に成功し、平日の来館増につながっている。

・毎月行っている「やまびこ祭」では、ご利用者様の楽しみとして徐々に定着しており、第4日曜日には特に入館者増につながっている。

・夏季の行楽シーズンにおける7・8月は土日曜日に雨が集中し、入館者数が伸び悩んだ。

・営業時間の短縮は正解だったと思う。

・職員不足により、十分な配置ができなかった。

**8 市による指定管理者の評価**

赤字経営が続き、集客のための投資的支出を行う余裕がなくなり、更に入館者数が減少するという悪循環に陥った。ただ対外要因による部分は否定できないが、収支改善に対する企業努力が十分であったとは言えない。指定管理者からの申し出もあり、市としてもこれ以上の経営継続は困難と判断し、平成26年度末で契約を終了することとした。