

1. 施設の概要等

施設の概要	施設の名称	諏訪市温泉・温水利用型健康運動施設「すわっこランド」			担当課	健康推進課			
	所在地	諏訪市大字豊田732番地			開設年月日	平成17年4月			
	施設設置目的	すわっこランドは、〔地域のスポーツ・レクリエーションの拠点づくり〕〔健康・運動の促進を通じた市民の生涯にわたる潤いづくり〕〔諏訪湖畔の魅力を高める環境づくり〕を柱に、諏訪市の豊富な温泉資源と諏訪湖流域下水道終末処理場の余熱の有効利用を図るとともに、諏訪湖スタジアムや諏訪中央公園との一体的な整備により、子どもからお年寄りまで幅広い年代の市民の健康増進を図るとともに、市民が憩う温泉施設との融合を目的として設置。							
	施設内容	敷地面積 27,400㎡ 延床面積 4,355.9㎡ 地下1階・地上2階建ての鉄筋コンクリート・鉄骨造1階にプール、トレーニングルーム、2階に浴室、休憩室等、飲食コーナー、マッサージ、屋外には18ホールのマレットゴルフ場、350台駐車場。							
	指定管理者	株式会社 イトマンスポーツウェルネス			選定方法	公募（応募者数1）・非公募			
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日（5年間）（3年目）							
	指定管理者の主な業務	すわっこランドの指定管理者による管理運営に関する基本協定、業務仕様書等に定めるところによる業務 ①施設運営に関する業務（フロント及び経理事務、使用料徴収、自主事業の実施、健康増進事業の実施、飲食業務、売店・マッサージ業務、マレットゴルフ場管理運営等） ②施設維持管理業務（建築設備保守管理業務、環境衛生業務、施設警備業務等）							
	利用料金制の導入	有・無			指定管理料	有・無			
	施設の利用状況等	指標（単位）	利用目標	利用実績	前年度実績	対目標比（％）	対前年比（％）	備考	
		入館者数（人）	252,096	242,400	231,210	96.2%	104.8%		
トレーニングルーム利用状況（人）		28,726	29,875	27,432	104.0%	108.9%			
浴室利用状況（人）					#DIV/0!	#DIV/0!			
プール利用状況（人）		87,828	75,532	77,623	86.0%	97.3%			
【特記事項】		浴室利用状況は、26年度において、浴室の入退場センサーを撤去したので、記載はございません。							
収支	指定管理者収支（令和6年度）（税抜き）				市の収支（税込み）				
	計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5年度決算（前年度）		
	項目	金額（円）	項目	金額（円）	項目	金額（円）	項目	金額（円）	
	施設売上高	90,368,000	施設売上高	89,203,000	市債	10,000,000	市債	8,900,000	
	飲食売上	31,192,000	飲食売上	31,154,000			地方創生臨時交付金	7,219,000	
	イベント売上	9,769,000	イベント売上	7,960,000					
	その他売上（指定管理料含む）	61,950,000	その他売上（指定管理料含む）	60,275,000					
	計	193,279,000	計	188,592,000	計	10,000,000	計	16,119,000	
	支出	直接費	16,874,000	直接費	16,409,000	指定管理料	61,770,500	指定管理料	64,480,900
		販売費	7,712,000	販売費	9,108,000	各種業務委託料	3,080,000	施設整備事業費	10,058,400
		人件費	70,234,000	人件費	74,643,000	施設整備事業費	11,241,340	借上料	1,589,280
		事務費	10,183,000	事務費	12,667,000	借上料	4,388,912	備品購入費	352,000
		施設変動費	67,399,000	施設変動費	75,263,000	備品購入費	1,447,050	補助金	7,219,000
		施設固定費	12,385,000	施設固定費	13,213,000				
		その他費用	32,000	その他費用	60,000				
		管理経費	8,460,000	管理経費	8,899,000				
		計	193,279,000	計	210,262,000	計	81,927,802	計	83,699,580
	損益	0	-21,670,000	差引	-71,927,802			-67,580,580	

2. 指定管理者及び(市施設所管課)による評価・・・別紙

3. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和6年9月27日～11月30日	
	調査対象	来館者	
	調査方法	館内アンケート用紙回収・WEB上での入力	
調査結果	令和6年度 NPSスコア：-7ポイント 回収数：135件（当社平均：-37ポイント※令和6年度） ※令和5年度 NPSスコア：-25ポイント 回収数：125件 ・回答者の年代 10代7% 20代7% 30代13% 40代16% 50代13% 60代21% 70代21% 80代2% ・他のお客様へのお勧め度 10・9段階28% 8・7段階40% 6・5段階20% 4・3段階6% 2・0段階6%		
利用者からの意見 要望・苦情等	利用者の要望・クレームに対しては迅速かつ誠意を持って対応した。連絡先が明記されているものについては電話、または面談により傾聴し対応した。連絡先の無いものは館内にてQ&Aという形で掲示により回答した。具体的な内容として、ソフト面では利用者のマナーに関するものが目立った。利用者各々価値観や基準が違うため完全な解決は難しいが、対話を通して調和を取ってきたい。ハード面では、前年度のプール水の着色問題について、概ね適正に管理できおり、喜び、お褒めの言葉を多くいただいた。マレットゴルフ場の管理については、機材の故障修理があり出遅れたが、以降は満点とは言えないまでもしっかり管理ができた。設備の老朽化による漏水などの不具合が時々発生するが、適切に対応していきたい。		

4. 指定管理者による自己評価

令和6年度の自己評価	売上、入館者数ともに3年連続で増加した。年末年始に5日間臨時休館があったが利用者数前年比104.8%、売上同100%となった。年末年始の臨時休館と、前年度は補助金7,219千円があったことを考慮すると、実質大幅な増収であり全職員が一丸となって取り組んで得た好結果であると評価する。あらゆる経費の高騰で損益は21,670千円の赤字であったが、様々な館内イベントの開催に挑戦し、館内の活性化につながったと思う。
今後の目標	事業計画収支目標の達成・重大事故(労災含む)0件

5. 市(施設所管課)による総合評価

総合評価の基準

- A(1.0) 40項目評価が72点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。
B(0.8) 40項目評価が58点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。
C(0.5) 40項目評価が45点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。
D(0.2) アンケート調査、セルフモニタリングの方法自体に改善を必要とするところがある。
E(0.0) アンケート調査等が実施されていないなどの基本的な問題がある。

お客様ご意見箱の内容1つ1つに対して検討し、改善を図るとともに、他の利用者からも理解が得られるよう、回答を掲示した。また、令和6年度は運営協議会を2回開催し、利用者や関係団体からの幅広い意見を聞くことができた。自主事業においては、アンケートを基にレッスンプログラムを追加するなど、利用者のニーズに応じたサービスを提供した。さらに、物販や健康測定、アイドルステージ等のイベントを開催し、施設に活気をもたらすとともに、新しい顧客層の獲得に努めた。入館者数は前年度比104.8%となったが、職員間における感染症の拡大による年末年始の臨時休館の影響もあり、目標値には届かなかった。施設管理においては、トレーニングマシンを独自に導入するとともに、屋内プールの着色問題への対策を講じるなど、利用者がより快適に過ごせる環境づくりに努めた。

判断の基準	
80点以上	「優良」
65点以上80点未満	「良」
50点以上65点未満	「標準」
50点未満	「不可」※

※「不可」の場合は、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要があります。
また、「優良」の場合は、施設所管課と制度主幹課で再確認作業を行うこととします。

合計点数	
78.2	
判断結果	
良	

2. 指定管理者及び市(施設所管課)による評価

※施設の目的に沿って評価項目の追加・削除をすることができる。
※施設の目的に沿って評価項目の配点に重み付けを行うことができる。

評 価 項 目			評 価					評価に対する説明
大項目	中項目	小項目	配点	指定管理者	市			
				評価区分	評価区分	乗率	点数	
1 管理 能力	適切な管理運営	市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解し事業計画書に基づき管理運営がされているか。	3	B	B	0.8	2.4	
		公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	市民の平等利用	正当な理由なく、一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	B	0.8	1.6	
		事業内容に偏りがあり、利用者が限られていることはないか。	2	B	B	0.8	1.6	
	適切な組織・体制	職員体制や人員配置は適正であるか。	3	B	B	0.8	2.4	
		現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	
		労働関係法令等を遵守した労務管理規定等を整備し、従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	A	B	0.8	1.6	
	職員研修・人材育成	職員研修や業務指導に関し、適切に実施されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
		事故や災害等の緊急時のマニュアルが整備されており、連絡体制が確立しているか。	3	B	C	0.5	1.5	事故発生時に、館内での情報共有や市への報告が遅れたことがあった。改善指示後、お客様への対応や連絡体制の見直しが図られた。
	安全対策・緊急時対応	利用者の安全確保に対する研修等を実施し、職員が内容を熟知しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
		施設・警備等の防犯体制は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	
	個人情報及び秘密の保護	個人情報及び職員が業務上知り得た秘密について、職員への指導の徹底と対策が講じられているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制が整っているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	経理及び事務処理等	会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか。	3	A	B	0.8	2.4	
		専用の口座、経理帳簿や台帳を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	B	0.8	1.6	
		現金管理の方法は適切であるか。	2	A	B	0.8	1.6	
		業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	団体の経営状況	団体の経営状況は安定しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
2 施設 の 運 営	事業運営	事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	B	0.8	2.4	
		年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	施設の維持管理	仕様書等に基づき、施設・設備の保守管理を適切に行っているか。	3	B	B	0.8	2.4	
		法定点検・検査等が確実に実施されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
		景観が良好な状態に保たれているか。	2	B	B	0.8	1.6	
		利用に支障をきたすような状況を放置せず適切に修繕を行っているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	再委託業務	業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか。	2	B	B	0.8	1.6	
		再委託先から適切に業務報告をさせるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	備品の維持管理	備品台帳に基づき備品を適切に管理しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
		引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	2	B	B	0.8	1.6	
	利用状況	利用者数、稼働率が設定した目標に対して適正な水準であるか。	3	B	C	0.5	1.5	前年度から利用者数は増加したが、年末年始の臨時休業の影響もあり、目標値には届かなかった。
	利用の促進	施設の利用促進に努めているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	利用者へのサービス	利用者へのサービス向上に努めているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	障がい者等への配慮	障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	要望・苦情等への対応	利用者アンケートが適切に実施されており、要望・苦情等に適切に対応しているか。	3	A	A	1.0	3.0	お客様ご意見箱の内容に対し、適切に対応している。
	セルフモニタリング	セルフモニタリングが適切に行われ、改善に結びつける方策がとられているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	環境への配慮	省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	地域連携・地域貢献	地域の住民や関係団体等との連携に積極的に取り組んでいるか。	3	B	B	0.8	2.4	
		市内事業者の活用、市内の雇用など地域への貢献への配慮がされているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	自主事業	施設の設置目的に沿って自主事業を実施し、サービス水準の向上に寄与しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	経費節減・業務効率化	経費節減や業務効率化が継続的に行われているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	収支・決算	予算に従い適切に執行されており、収支予算書と比較して収支状況が適切であるか。	2	B	C	0.5	1.0	施設売上高とイベント売上が計画を下回っている。
計			90	70.2				

評価の基準		
A	(1. 0)	高いレベルで実施されており、高く評価できる
B	(0. 8)	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき適切に実施されており、問題は見られない
C	(0. 5)	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分が確認されたが、既に改善済みである。
D	(0. 2)	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分が確認されたが、現在改善に向け対応中で、近日中に改善される見込みである。
E	(0. 0)	不適切な部分が確認されたので改善を指示したが、未対応又は改善の見込みがなく、指定管理者の取消の処分を検討する必要がある。

合計
70.2