

議案第 1 1 4 号 薩摩川内市入来温泉湯之山館の指定管理者の指定について【上水道課】

1 指定管理者に行わせる施設の概要

施設名 薩摩川内市入来温泉湯之山館

(1) 設置条例	薩摩川内市公衆浴場施設条例
(2) 設置目的	温泉を活用し、市民の健康と福祉の増進を図るため
(3) 施設の事業内容	入来温泉湯之山館の管理
(4) 現在の管理形態	指定管理

2 指定管理者に行わせる業務

- (1) 施設の維持管理に関する業務
- (2) 施設の利用許可及び利用許可の取消し等に関する業務
- (3) 施設の利用に係る料金の收受及び利用料金の還付に関する業務
- (4) その他、市長が必要と認める業務

3 指定管理候補者の概要

(1) 名称	株式会社グッドスタッフ
(2) 所在地	熊本県菊池郡大津町室 6 8 6 番地 1
(3) 代表者名	代表取締役 日野 源男
(4) 設立年月日	平成 1 3 年 1 月 1 8 日
(5) 事業概要	<p>ア 労働者派遣事業</p> <p>イ 小荷物、商品の選別、包装、梱包の請負</p> <p>ウ 建物及びその附属施設のメンテナンス業</p> <p>エ 建築・土木・電気・塗装・防水・管・機械器具装置・水道施設・内装仕上の各工事業</p> <p>オ 焼却炉、上下水道その他環境衛生施設の設備運転維持及び点検保守管理業務</p> <p>カ 産業廃棄物の収集運搬、処理</p> <p>キ 農産物の生産、管理、販売</p> <p>ク 有料職業紹介事業</p> <p>ケ 情報処理、情報提供サービス業</p> <p>コ 不動産の売買、賃貸借、仲介、斡旋、管理</p> <p>サ 貨物自動車運送業</p> <p>シ 自動車の整備、販売</p> <p>ス 古物商</p> <p>セ 金融業</p> <p>ソ 介護保険法による訪問介護事業</p> <p>タ 飲食店業</p>

(5) 事業概要	<p>チ クリーニング取次業務</p> <p>ツ 高度管理医療機器等の販売及び賃貸</p> <p>テ 病院・老人介護施設等の施設向けのオムツ・ガーゼ等の消耗品の販売</p> <p>ト 白衣及びユニホームのレンタル・リース及び販売</p> <p>ナ 寝具類及び介護機器、介護用品のレンタル・リース及び販売</p> <p>ニ 前各号に附帯関連する一切の事業</p> <p>ヌ その他適法な一切の営利事業</p>
----------	---

4 当該指定管理候補者が示した事業計画の概要

(1) 基本方針	<p>施設の設置目的である「市民の健康と福祉の増進を図ること」の設置理念に基づき、安全で安心できる市民の温泉施設として維持管理を図り、市民の健康と福祉向上のための顧客サービスの提供、地域の観光施設と連携した施設案内などを通じて地域の活性化を図ることを経営方針とします。</p> <p>管理においては、引き続き施設利用者に対するサービスの向上に努め、業務の効率化を図り、安定した管理を行います。</p>
(2) 管理計画	<p>(施設・機械等保全業務、清掃等)</p> <p>ア 施設・機械保全業務 設備及び機械類は、設備・機器により日々の自主点検、定期点検及び関係法令に基づく定期点検を実施します。</p> <p>イ 清掃 営業中は清掃員が水質チェック時に浴室内の点検をする。 (緊急時(防犯・防災・入浴者の急病人)の対応)</p> <p>ア 防犯対策 「犯罪が発生しにくい仕組みづくり」をテーマとして、未然予防策に重点をおき、施設のハード面やソフト面を強化するとともに、地域や利用者と協働の防犯体制を構築する。</p> <p>イ 防災・防犯の対応について 事故・自然災害、火災、設備異常など様々な非常事態に備えて、館長を中心とする非常時連絡網を整備し、想定されうる事態に対する基本的な行動指針や対応方法などを定めた「危機管理対応マニュアル」により対応する。</p> <p>ウ 防火管理について 防火管理体制として消防計画を立案し、防火管理者を常駐させ防災管理・安全管理の徹底を図る。</p> <p>エ 災害発生時のバックアップ体制 (ア)地震発生 ・地震発生の場合、館長は「非常時対応マニュアル」に従い、</p>

<p>(2) 管理計画</p>	<p>人的被害の最小化に向けた対策を講じるほか、現場の状況確認と被害が想定される箇所については点検を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 点検の結果、異常が認められる箇所については、安全対策を講じたうえで市に報告を行い、二次対応として専門業者のバックアップサポートにより早期復旧に努める。 <p>(イ)火災発生</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設内等で火災警報を受信した場合、早急に異常発生現場を確認するとともに所轄消防署へ通報し、初期消火活動にあたる。 消防署による消火活動の支援として、緊急通路の確保や利用者の安全確保・傍観者対策等を実施する。 <p>(ウ)台風等</p> <ul style="list-style-type: none"> 台風時は、スタッフが気象情報などで接近前に建物周辺の工作物や植栽等の状況を確認し、補強・養生をするなど風雨による被害を予防する。 <p>(エ)ケガ・急病人の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ケガ人や急病人が発生した場合は、その状況を的確に判断し、適切な応急措置を行う。 <p>(オ)設備の異常故障等</p> <ul style="list-style-type: none"> スタッフの勤務時間内においては、監視装置による異常発見や、巡回時の設備機器の状況確認と復旧対応を迅速に行う。
<p>(3) 運営管理</p>	<p>(利用者に対するサービス向上の取組)</p> <p>ア 市民等からの要望、苦情処理</p> <p>定期的にアンケート調査を実施するとともに、「利用者の声目安箱」を設置する。</p> <p>イ 苦情発生時の対応</p> <p>苦情に対しては利用者の目線に立ち、迅速・丁寧な対応を行う。</p> <p>ウ スタッフ間の情報共有</p> <p>苦情発生後は、施設内の回覧や朝礼・終礼などにより、スタッフ全員へ通達し、再発防止と注意を促す。</p> <p>エ 再発防止策の策定</p> <p>毎月行われる定例会議等において、館長を中心として再発防止策の策定を行う。</p> <p>オ 薩摩川内市への報告</p> <p>重要度が高いと思われる苦情に対しては、速やかに薩摩川内市の担当窓口へ報告をする。</p> <p>カ 苦情対応内容の開示</p> <p>苦情対応の結果は、必要に応じて苦情を申し出た利用者へ説明を行うとともに、苦情内容と対応結果をエントランスホール等</p>

<p>(3) 運営管理</p>	<p>(情報コーナー) に掲示するなど、透明性の高い対応を行う。</p> <p>キ 苦情対応に関する運用 苦情対応の運用について「苦情対応マニュアル」を策定し、これまでの事例を踏まえて随時更新を行う。</p> <p>ク 人員配置及び責任の所在について 人員配置については、常時2名体制の勤務シストを組む。</p> <p>ケ 危機管理対応マニュアル あらゆるトラブル・災害に対応した「危機管理対応マニュアル」を作成し、災害発生時の迅速な対応ができるような勉強会を定期的に開催する。</p> <p>コ 未然防止策 ・質の高い厳しい研修・訓練を実施し、スタッフ全員の視野を広める。 ・事故発生を未然防止するため、利用者の方々へ注意事項を周知徹底する。 ・場内の禁止事項や注意事項を利用者の目に見えやすい場所に掲示する。 ・無理な行動を行っている利用者に対しては「声かけ」を行うなど、ケガ人や急病人の発生を未然に防ぐ対応を行う。 ・利用者による風呂の転倒によって、頰椎損傷など重傷なケガも発生することが考えられるので、十分に利用状況を管理する。</p> <p>サ 緊急対応策 ケガ人や急病人が発生した場合は、速やかに近くのスタッフが状況確認を行い、適切な応急処置を行う。</p> <p>シ 救急救助資器材の完備 本施設においては、事務室で応急手当を実施するための救急用品や AED 等の設置場所確認やメンテナンスを行う。 (利用促進、利用者増への取組)</p> <p>ア イベント等 地域住民の健康増進・地域の活性化を目的としたお年寄りからお子様まで年間を通じて参加できる内容とし、市民の交流及び親睦を図れるイベントを企画する。</p> <p>イ ポイントサービス (スタンプカード) 日々ご利用のお客様への感謝とリピート顧客を確保するためのアイテムとして実施する。</p> <p>ウ 受託温泉施設の共通割引券の発行及び他地域での配付 受託管理している温泉施設6施設との共通割引券を発行し、各地域において配付及び PR を行う。 (個人情報の保護や情報の公開)</p>
-----------------	---

<p>(3) 運営管理</p>	<p>ア 個人情報の保護対策についての考え方</p> <p>市民の権利利益の保護と信頼される市政の実現に寄与することを目的に、関連法規の遵守はもちろん薩摩川内市「個人情報保護条例」及び「同条例施行規則」に基づくとともに、薩摩川内市の指導のもと業務を実施する。</p> <p>イ 個人情報の収集についての目的</p> <p>本施設において、マーケティングでの活用など施設サービス向上や緊急時の対応など、良好な施設運営を提供することを目的として、個人情報を収集する。</p> <p>ウ 収集時の配慮</p> <p>「公正な施設運営」に基づき、個人情報保護方針の開示をはじめとして、公明正大な管理運営を行う。</p> <p>また、個人情報の収集時には、必要に応じて受付員が説明を行うことで、利用者に安心を提供する。</p> <p>エ 個人情報保護に関する具体的な取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に関する方針を策定し、これを文書にて提示する。 ・本施設内で個人情報を取り扱う上で詳細な取り決め事項として「個人情報管理規程」を策定する。 ・情報漏洩の大多数が内部の人間による不注意であることから、「個人情報管理規程」を従業員に徹底し、不注意をできるだけ防止する仕組みを構築するとともに、万が一、違反が認められた場合には罰則規定を設けるなど、厳重な漏洩防止の対策を実施する。 <p>(個人情報保護の運用)</p> <p>ア 個人情報保護体制の確立</p> <p>館長をトップとして、個人情報保護の管理体制を確立する。</p> <p>イ 個人情報管理規定の策定</p> <p>個人情報保護条例の理解及びその取扱い、責任者の明確化などを「情報の取扱いに関するマニュアル」に記載し、スタッフが実践する。</p> <p>ウ 個人情報保護研修の実施</p> <p>施設に従事するスタッフ全員に配属時に実施する「新人研修」にて、「個人情報保護研修」を実施し、施設の特性に合った個人情報保護の仕組みを習得させる。</p> <p>(地元との連携した取組)</p> <p>ア 職場体験学習等の受入れ</p> <p>薩摩川内市の未来を担う小中学生及び高校生に職場体験学習の場所として、積極的に提供し、学習等の協力を行い、未来の薩摩川内市民を育てるお手伝いをするとともに、地域の大人たち</p>
-----------------	--

<p>(3) 運営管理</p>	<p>と子供たちがふれあう機会をつくり、より良い社会環境を創る。</p> <p>イ 高等学校市外インターンシップ受入れについて 地域の高等学校が実施しているインターンシップの県外受入れホスト企業として協力する。</p> <p>ウ 地域のまちおこし団体等への協力及び団体等の会員加入について 商店街や地域の各種団体等が実施している活動などの情報提供の場として、休憩コーナー等を提供し、活動の広報・物産販売会等の協力をを行う。</p> <p>エ 障害者就労施設等への役務の依頼及び物品の仕入れ 平成25年4月より「障害者優先調達推進法」が施行されたことにより、薩摩川内市の障害者就労施設等が就労活動としている特別清掃業務などは可能な限り業務委託をする。また、施設等で生産している野菜・果物なども売店商品として販売協力をする。</p> <p>オ 他観光施設との連携について 市内の観光・スポーツ施設の利用者を対象に、パンフレット等の設置の依頼を行う。</p>																								
<p>(4) 組織体制</p>	<p>(組織体制)</p> <p>ア 入来温泉湯之山館館長を中心に行う。</p> <p>(職員・勤務体制)</p> <p>ア 雇用関係等について 給与等の条件については、社員は当社給与規定による。</p> <p>イ 勤務時間及びローテーション 勤務時間については、現行ベースとし、営業時間内は2名体制で管理をする。</p> <p>ウ 採用について 現スタッフを継続雇用する。</p>																								
<p>(5) 収入支出計画</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="624 1534 1123 1630">項 目</th> <th data-bbox="1123 1534 1449 1630">令和 年度 金額 (千円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" data-bbox="624 1630 1123 1682">収 入 合 計</td> <td data-bbox="1123 1630 1449 1682">35,705</td> </tr> <tr> <td data-bbox="624 1682 820 2069" rowspan="7">支 出</td> <td data-bbox="820 1682 1123 1733">人件費</td> <td data-bbox="1123 1682 1449 1733">15,730</td> </tr> <tr> <td data-bbox="820 1733 1123 1785">光熱水費</td> <td data-bbox="1123 1733 1449 1785">11,670</td> </tr> <tr> <td data-bbox="820 1785 1123 1836">修繕</td> <td data-bbox="1123 1785 1449 1836">100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="820 1836 1123 1888">管理費</td> <td data-bbox="1123 1836 1449 1888">5,330</td> </tr> <tr> <td data-bbox="820 1888 1123 1939">委託等</td> <td data-bbox="1123 1888 1449 1939">1,126</td> </tr> <tr> <td data-bbox="820 1939 1123 1991">公租公課</td> <td data-bbox="1123 1939 1449 1991">1,549</td> </tr> <tr> <td data-bbox="820 1991 1123 2042">その他</td> <td data-bbox="1123 1991 1449 2042">200</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="624 2042 1123 2080">合 計</td> <td data-bbox="1123 2042 1449 2080">35,705</td> </tr> </tbody> </table>	項 目		令和 年度 金額 (千円)	収 入 合 計		35,705	支 出	人件費	15,730	光熱水費	11,670	修繕	100	管理費	5,330	委託等	1,126	公租公課	1,549	その他	200	合 計		35,705
項 目		令和 年度 金額 (千円)																							
収 入 合 計		35,705																							
支 出	人件費	15,730																							
	光熱水費	11,670																							
	修繕	100																							
	管理費	5,330																							
	委託等	1,126																							
	公租公課	1,549																							
	その他	200																							
合 計		35,705																							

5 公募による選定理由

入来温泉湯之山館は入浴料金を徴収し運営を行っている収益施設であることから利用料金制が妥当であり、また、利用料金制の場合は、公募による導入が原則であるため、公募とした。

6 選定経過の概要

(1) 選定委員会開催日	令和 3年 9月 22日 (水)
(2) 選定委員	水道局長、財産活用推進課課長、上水道課課長、有職者等代表(3名) 計 <u>6</u> 名
(3) 応募団体数	ア①民間事業者 <u>1</u> ②NPO法人 <u> </u> ③出資法人 <u> </u> ④その他 <u> </u> イ①市内事業者 <u> </u> ②市外事業者 <u> </u> ③県外業者 <u>1</u> 計 <u>1</u> 者
(4) 選定の理由	入来温泉湯之山館指定管理候補者選定委員会での審査結果を踏まえ、湯之山館の維持管理を行ううえで、温泉施設での管理経験が豊富であり、事業計画において集客増の PR や各種企画の提案があり、地域との連携について委員の評価が高く、今後、実績を活かしたサービスや安全安心な管理運営が期待でき、指定管理者の候補者として適当であると判断し選定する。
(5) 採点結果表	別紙のとおり

別紙

採点結果表

審 査 項 目	配 点	採点結果
1 事業計画による施設の運営が、安全性や公平性の確保を図るものであるか。		
利用者の安全対策及び緊急な事故等を想定したマニュアルを定めており、適切な対応がなされているか。	60	45
公平、公正性が確保され利用者、関係者等の意見により優遇する可能性はないか。		
2 事業計画の内容が、施設の効用を最大限に発揮し、利用者のサービスの向上が図れるか。		
施設の効用が最大限発揮された計画となっているか。	120	90
利用等の関係する者のニーズの把握及び実現策は適切か。		
市内外へのPRは行われているか。		
3 事業計画の収入・支出計画は適正な計画になっているか。		
収入増や適正な経費節減の措置はみられるか。	180	118
施設納付金の提案があるか。		
4 事業計画書に沿った管理を安定して行う物的、人的能力を有しているか。		
管理運営にふさわしい団体の理念、運営方針を持っているか。また、施設の管理業務に対する基本方針は適切か。	180	119
安定した運営を行うため、職員の採用、確保、指導・研修体制（苦情対応を含む。）及び相談体制は十分確保されているか。		
施設や備品の管理・修繕方針や方法は適正か。		
団体の経営状況は良好であるか。		
5 その他市長が定める必要な事項		
地域振興及び利用者増のために、周辺地域や地域との連携について具体的な提案があるか。	60	42
合 計（100点×6人）	600	414