

1 施設の概要

[illegible]

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書（提案書）の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

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. 7)	事業計画書（提案書）どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0. 5)	事業計画書（提案書）どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0. 0)	不適切な部分が確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
64.3

大項目	中項目	評 価 項 目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	関係法令及び施設の管理運営規則に則り平等性は確保されており、アンケートからも問題は見られない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングからも適正な労働条件が確保されており、問題は見られない。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	危機管理マニュアルに沿って災害時等のでも適切な対応がとれる体制が確保されている。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	賠償責任保険に加入し、宿泊・入浴・貸館だけでなく、自主事業においても管理表が整備されている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	個人情報保護方針を定め、管理責任者を配置しシステムセキュリティの導入、書類の保存年限に応じた対応がされている。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	情報公開等に備えた管理体制がとられており、共同体の構成会社によるチェック、監査室による監査の実施がされている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	運営母体のエア・ウォーター東日本支社の経営状況が良好である。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	指定管理をするための共同体の事務所が近隣にあり、施設運営に係るグループ会社全体での会議が月1回開催されている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的等を的確に理解し、施設の効用を最大限に活かす運営がされている。利用者から市へ直接の苦情等がないことは管理者として高く評価できる。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	常時、連絡が取れる体制が確保されており、緊急時の連絡や報告等も迅速に行われ、関係団体との連携が図れている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	適正な職員体制を整え、派遣職員も活用して円滑に運営している。
		12 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	支配人や料理長等、経験豊富な人材であり、各部門の責任者も配置され指揮系統も明確になっている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	有給休暇の取得目標を定め、積極的な取得を促進するなど、一定の取り組みを行っている。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	サービス講習、防災訓練、救急救命講習、食品衛生責任者講習などの各種研修を実施している。
	経理及び事務処理等	15 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	B	専門の会計帳簿により適切に事務処理が行われており、現金の管理や経理処理のチェックも適切に行われている。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	基本協定及び仕様書に定める主たる業務を委託することなく、清掃・警備・保守等の必要な分野の委託が行われている。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	適切な時期に適切な報告がされている。
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	安全対策は明確に定められており、防災訓練も定期的に実施されている。
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	管理区域、業務範囲は職員間に共有がされており、適切な管理運営ができています。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	A	指定管理業務をはじめ、自主事業ではレストランやラフティング、研修講座等の環境を活かした事業が高く評価できる。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画に沿って適切に運営されており、問題は見られない。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	A	自転車イベント等への協力や地元住民へ施設の現状や意見聴取を行うなど、積極的に連携をしており評価できる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	一般客だけでなく、企業の研修受け入れや運営母体のエア・ウォーター側の出張時利用を促すなど取り組まれている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	健康運動教室等の講座をはじめ、テイクアウト(弁当販売)などは施設を有効に活用しており評価できる。
	障がい者等への配慮	25 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	3	B	対象者に応じた適切なサービスが提供されており、利用者へ配慮した管理がされている。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	宿泊者及び入浴者に対してアンケートが実施されており、真摯に対応している。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	定期報告から適切にセルフモニタリングがされていることが確認でき、問題は見られない。
	環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	エネルギー価格の高騰が続く中、環境管理定期報告から節電や節油の徹底が見受けられる。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	赤字経営が続く中、人件費の削減や消耗品費、印刷製本費の削減に努め評価できる。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画どおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	C	価格変動制を導入するなど運営の努力は評価できるが、光熱水費や人件費の高騰や施設の設備の影響もあり、収入は十分に確保できていない。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和6年4月1日～令和7年3月31日
	調査対象	梓水苑・梓川地域休養施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答、利用者の声（直接・電話） 183件
調査結果	別紙参照	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙参照	

4 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	●料理人不足による飲食部門の予約制限が続く中、売上が前年対比105%とわずかではあるが増加することができた。また、経費面では仕入れ商品・仕入れ先や業務委託内容の見直しを行い、品質を維持しつつもコストを落とすことに努めた。
要望・苦情への 対応状況	●例年同様に改善が安易にできないハード面に対しての苦情・要望が多くでており、施設管理者だけでは対応できないため松本市と協議し、お客様が安全・快適にご利用いただけるように改善を図りたい。
今後の目標	●食材原価や委託費等の高騰により経費が増加しており宿泊・飲食代や施設使用料を値上げせざるを得ない状況が続くなかで、お客様が価格以上の満足度を得られる様に料理・サービス・施設の質の向上を図って行きたい。 ●人材の確保を行い、宿泊・宴会の予約制限を行わなくてもよい状況をつくり売上増加、収益改善に努める。

5 市(所管課) による総合評価

総合評価（4段階評価）の基準			
A	(1. 0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。	
B	(0. 7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。	
C	(0. 5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。	
D	(0. 2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。	

【自主事業を実施している場合の評価】 料理人が不足していることにより、レストランランチの利用は激減しているが、宴会や朝食の売上が昨年度より増加しており、稼働人員の中でできることをしている点は評価できる。 また、ラフティングや手ぶらでバーベキューは、季節性のものであり、年間通じた売上にはならないが、場所の利点を生かした事業として特性を持った事業ができている。 【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 個別施設ごとのテーマ：観光事業の振興 郊外にあり西山と市街地を繋ぐ観光施設として、観光動向を考慮した集客に努めている。 【総合的な評価】 時代とともに宿泊ニーズが多様化する中で、施設は宿泊部屋数・定員や経年劣化による改修箇所増加など問題を抱えているが、現状を把握し施設の効用を最大限に活かした運営をしていることは評価できる。 指定管理業務及び自主事業を通して、入浴やレストラン利用の多い地域住民から、宿泊やキャンプ等利用する県内外の来訪者まで幅広い方々に利用されている。	
--	--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.3

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
適 正

【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4月1日～令和7年3月31日		
	調査対象	梓水苑・梓川地域休養施設利用者		
	調査方法	アンケート用紙への回答、利用者の声（直接・電話） 183件		
調査結果	○ 施設をどこで知りましたか。 紹介：11.9% ネット：54.2% 新聞等：3.6% テレビ等：0.6% その他：26.8% 無回答：3%			
	○ 予約方法は何ですか。 電話：21.4% HP：26.2% OTA：31% TTA：3.6% その他：15.5% 無回答：2.4%			
	○ 全体的な値段はいかがですか。 とても安い：21.4% まあまあ安い：27.4% 値段相応：41.1% 少し高い：1.2% とても高い：0% その他：4.8% 無回答：4.2%			
	○ お食事はいかがですか。 とても良い：47.6% まあまあ良い：29.2% 普通：5.4% 悪い：0.6% とても悪い：0% その他：7.1% 無回答：10.1%			
	○ 客室はいかがでしたか。 とても良い：57.7% まあまあ良い：30.4% 普通：8.3% 悪い：0% とても悪い：0% その他：1.2% 無回答：2.4%			
	○ 接客、サービスはいかがでしたか。 とても良い：72.0% まあまあ良い：19.6% 普通：5.4% 悪い：0% とても悪い：0% その他：0% 無回答：3.0%			
利用者からの意見 要望・苦情等	●梓水苑			
	空調の音が気になる 露天風呂がほしい トイレの音がうるさい 洗面所にタオルがない 入浴時間を延ばしてほしい 隣の部屋がうるさい 喫煙所が寒い ポットのお湯の味がまずい	➡ ➡ ➡ ➡ ➡ ➡ ➡ ➡	松本市に報告済み 指定管理者では費用面として設置は難しい 既存設備では消音対策は難しい 手拭きはペーパータオルあり、バスタオルは設置あり 日帰り入浴の開始時間がある為むずかしい 注意の要望がある場合、対応を実施 廊下等の寒さ対策は市に要望済み 全室電気ケトルに替え、ご自身で水の補給をするよう変更済	
	●梓川地域休養施設			
	浴槽内のコーキング剥がれがある 脱衣場に椅子を増やしてほしい 脱衣かごがほしい サウナがほしい	➡ ➡ ➡ ➡	松本市に修理見積り提出済み 脱衣場が狭い為、予定なし 貴重品盗難が過去にあったため、設置予定なし 指定管理者では費用面として設置は難しい	