

令和7年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	① 松本市梓水苑 ② 松本市梓川地域休養施設		所管課 外線番号	観光ブランド課 0263-34-8307					
所在地	① 松本市梓川倭4262-1 ② 松本市梓川倭4204-1		設置年月	① 梓水苑：平成5年4月 ② 梓川地域休養施設：昭和61年3月					
施設設置目的	① 市民等の研修及び交流の促進を図る ② 農業者等の福祉の増進と文化の向上を図る								
施設概要・設備	① 梓水苑 客室（洋室10室、和室4室、宿泊上限58名）、レストラン（利用上限50名）、ふるさとの間 ② 梓川地域休養施設 屋内施設（休息室、潤いの室1・2、交歓ホール、交流ホール、談話室）、入浴施設 屋外施設（キャンプ場、オートキャンプ場、バーベキューハウス、 屋外バーベキュー施設、グラウンド）								
指定管理者名（選定方式）	エア・ウォーター梓川地域開発共同体（公募）								
指定期間	令和5年4月1日 ～ 令和10年3月31日（5カ年）								
指定管理者の 主な業務	1 施設の利用受付、許可 2 利用料金の徴収及び減免、還付、経費の支払い 3 施設設備及び物品の維持管理 4 営業活動、広告宣伝、自主事業の企画・実施 5 施設管理業務(清掃・警備・保守)								
利用料金制の導入	あり 利用料金制（独立採算）								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比（％）	対前年比（％）				
	宿泊者数	7,115	7,446	104.7%	116.8%				
	宴会利用者数	10,207	9,120	89.4%	92.3%				
	宿泊者夕朝食利用者数	9,548	7,965	83.4%	97.8%				
	梓川地域休養施設利用者数	60,345	59,141	98.0%	75.4%				
	（特記事項）宴会利用者数にはお弁当提供及びB B Q食材提供人数を含む								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和7年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		梓水苑	126,687,205	梓水苑	124,412,399	行政財産目的外使用料	6,000	行政財産目的外使用料	9,140
		梓川地域休養施設	32,355,491	梓川地域休養施設	33,171,822				
		営業外収入	935,000	営業外収入	2,241,330				
			指定管理料	10,042,287					
	計	159,977,696	計	169,867,838	計	6,000	計	9,140	
	支出 （歳出）	人件費	60,482,683	人件費	64,615,799	営繕工事費	523,600	営繕工事費	812,900
		原材料・商品仕入費	26,243,152	原材料・商品仕入費	27,520,913	備品購入費	1,716,000	修繕料	8,991,400
		旅費交通費	0	旅費交通費	18,206	委託料	759,000	備品購入費	3,259,960
		通信運搬費	1,994,520	通信運搬費	1,996,150	指定管理料	10,042,287	委託料	33,000
		消耗品費	7,290,762	消耗品費	7,150,753				
		修繕費	3,825,184	修繕費	3,595,428				
印刷製本費		941,600	印刷製本費	980,530					
燃料費		12,136,695	燃料費	12,265,582					
光熱水費		24,536,973	光熱水費	23,134,071					
賃借料		8,432,160	賃借料	9,716,159					
保険料		370,380	保険料	445,700					
委託料		25,965,500	委託料	27,693,766					
雑費		3,369,189	雑費	3,859,917					
その他	1,752,260	その他	840,148						
計	177,341,058	計	183,833,122	計	13,040,887	計	13,097,260		
損益	-17,363,362		-13,965,284		差引	-13,034,887	差引	-13,088,120	
（特記事項）									

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	関係法令等に則り平等性は確保されている。また、アンケートも好意的な回答が多く寄せられている。
	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	防災訓練や救命講習を実施し、災害時や緊急時に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	定期的な巡回や市への適切な報告により、事故等のリスクに備えられている。
	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	宿泊者等の個人情報データを適切に管理し、セキュリティ対策がなされている。
	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	帳票類を適切に管理し、情報公開や監査請求に対処できる内容となっている。
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は良好である。
		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	支配人や管理責任者は、経験豊富な人材であり、指揮系統、責任権限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。
		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	防災訓練やAED救命講習を実施し、また、定期的にミーティングを行い適切に実施されている。
	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る。
		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	指定管理業務だけでなく、自主事業の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を積極的に行い、地域に根付いた運営を行っている点は高く評価できる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	パンフレットの作成等による広告宣伝や、価格変動制により利用率の向上に努めている。
	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	利用者アンケートに対し、対応可能な点は迅速に対応しており、満足度向上に努めている。
	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 施設運営における環境負荷の低減に向けた具体的な目標を定め、認定取得等、その達成に向けた取組みが講じられているか	2	B	エネルギー価格の高騰が続く中、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 経費節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ている点は評価できる。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画と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7年4月1日～令和8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・電話等）
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7年度の 自己評価	●ダイナミックプライシングの見直しを実施した結果、利用人数は減少したものの、コストを増やすことなく売上は前年対比103%と増加し、効率的な売上拡大につながった。一方で、人件費や委託費、備品代、水道光熱費などの削減が追いつかず、全体の経費は増加し、赤字改善には至らなかった。
要望・苦情への 対応状況	●人的サービスに関する苦情は担当者へ共有し、随時改善を行っている。また、要望・苦情の中にはCS向上につながる意見もあるため、内容を精査し利便性の改善に活用している。一方で、ハード面の苦情については指定管理者で対応が難しいものも多く、施設の老朽化や構造上の問題を含め、松本市との協議のうえ改善が必要である。
今後の目標	チェック体制の強化や従業員の意識改革、委託業者との連携を徹底し、人的ミスの再発防止を図る。また、松本市と連携して施設面の改善を進め、お客様が安心・安全に快適に過ごせる環境づくりを推進し、サービス品質と満足度の向上を目指す。さらに、適切な値上げを含む料金体系の見直しにより収益改善を図り、安定した運営と持続可能な施設経営の実現を目指す。

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】
料理人不足により、宴会やレストラン利用の予約制限を設けざるを得ない状況は続いているが、稼働人員をやり繰りしながら最大限の営業をしている点は高く評価できる。

【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
松本駅から距離はあるが、上高地や乗鞍高原といった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】
宿泊ニーズの多様化や施設の経年劣化による課題はあるが、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、宿泊やキャンプ場利用する市外の来訪者だけでなく、入浴やレストラン利用の多い地元住民など幅広い方に利用されている。

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7年4月1日～令和8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（174件）、利用者の声（直接・電話等）
調査結果	(1) 宿泊施設を選択した理由 立地：106件（約61%）、価格：20件（約11%）、食事：4件（約2%）、その他：41件（約24%） (2) 客室評価 とても良い：117件（約67%）、まあまあ良い：37件（約21%）、普通：14件（約8%）、その他：6件（約3%） (3) 食事評価 とても良い：81件（約66%）、まあまあ良い：26件（約21%）、普通：11件（約9%）、とても悪い：1件（約1%）、その他：3件（約3%） (4) 接客・サービス とても良い：127件（約73%）、まあまあ良い：35件（約20%）、普通：8件（約5%）、悪い：1件（約1%） (5) 料金評価 とても安い：40件（約23%）、まあまあ安い：54件（約31%）、普通：61件（約35%）、高い：4件（約2%）	
利用者からの意見 要望・苦情等	利用者からの意見を抜粋 メゾネット2階にティッシュが欲しい ➡設置対応済み 送迎バス希望 ➡1泊2食予約に限り対応 コーヒーフリーサービス希望 ➡朝食では提供あり ➡日帰り利用者もロビー利用するため対応は難しい 階段で頭や足をぶつけそう ➡安全クッション設置 コインランドリー・製氷機希望 ➡ランドリーは不可／氷は無料提供あり ➡個人差のため対応なし（希望者にまくら追加対応） 枕が低い ➡修理済み コンセントがぐらぐら ➡指定管理者では対応不可 設備増設希望（露天・サウナ等） ➡清掃業者へ依頼済み 冷蔵庫の汚れ・臭い ➡日帰り入浴のオープン時間もあるため、対応不可 ➡即時対応済み 朝風呂に行ったら清掃中だった ➡設備的に対策不可（松本市に報告済み） 脱衣場のほこり ➡松本市に依頼済み ➡松本市に依頼済み 空調・エアコンがうるさい ➡設備的にして管理者では対応不可 ➡トマトや梨の販売はあり キャンプ場のトイレ様式化 喫茶コーナーを作してほしい 季節の野菜を販売してほしい	