

令和2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	松本市浅間温泉会館(ホットプラザ浅間)	所管課 TEL	観光プロモーション課 0263-34-8307						
所在地	松本市浅間温泉3丁目16番2号	設置年月	昭和62年4月						
施設設置目的	温泉の多目的利用により、市民や観光客の健康の増進や憩いの場として、地域の観光施設とする。								
施設概要・設備	敷地面積 2,619.83㎡ 延床面積832.99㎡ 木造一部鉄筋コンクリート造2階建 浴場施設(男女別浴室)コミュニティー施設1階ロビーホール2階大広間								
指定管理者名(選定方式)	浅間温泉旅館協同組合 (特命)								
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで								
指定管理者の 主な業務	施設使用の許可 施設運営及び設備維持管理 自主事業の企画及び実施 利用料金の徴収								
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(%)				
	入浴利用者	100,000	66,958	66.9%	62.7%				
	(特記事項) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため休業要請した。 休業要請期間: 令和2年4月1日～5月15日								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		利用料金収入	67,000,000	利用料金収入	40,004,592	指定管理者納付金	11,229,867	指定管理者納付金	0
	休業補償	0	休業補償	10,454,565	行政財産目的外使用料	4,270	行政財産目的外使用料	4,010	
	計	67,000,000	計	50,459,157	計	11,234,137	計	4,010	
	支出 (歳出)	人件費	20,500,000	人件費	20,548,262	営繕工事費	1,617,000	営繕工事費	0
		一般管理費	28,300,000	一般管理費	22,529,862	休業補償	10,454,565	休業補償	0
		指定管理者納付金	8,000,000	【内訳】					
		事業費	7,000,000	・水道光熱水費					
			・消耗品費						
		・修繕費							
		指定管理者納付金	11,229,867	・広告宣伝等					
		事務費	3,998,593						
		【内訳】							
		・売上原価							
		負担金	28,100						
計	63,800,000	計	58,334,684	計	12,071,565	計	0		
損益	3,200,000	計	-7,875,527	差引	-837,428	差引	4,010		
(特記事項)									
・本市からの新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休業要請にあたり、休業補償を行った。(元年度分、2年度分:計2回)									
・令和元年度指定管理者納付金(7,896,700円)について、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度に納入された。									
・令和2年度指定管理者納付金(8,000,000円)について、新型コロナウイルス感染症の影響により、経営状況が悪化したため、基準に基づき納付金を減免した。(減免額: 46,668,333円、納付額: 3,333,167円)									

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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
68.7

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	平等性が確保されており、アンケート結果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	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	関係機関への連絡や利用者の誘導が行える体制が整っている。
		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	利用者の安全を図るためのチェックシートの作成が行われており、保険にも加入している。
	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	個人情報は鍵付きの保管庫にて保管し、PCもセキュリティ対策が講じられている。
	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	会計帳簿に基づき適正な経理業務を行っており、情報公開や監査請求に対応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	新型コロナウイルス感染症の影響はあるが、財務モニタリングなどから経営状況に問題となる点は見当たらない。
		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	地域の宿泊事業者などから構成された団体であり、当該施設の迅速なサポート体制がとられている。
	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	設置目的及び施設運営方針に適合した事業計画どおり実施されている。
		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	A	随時、書類の提出や電話連絡による報告がされている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	事業計画に基づいた職員体制及び配置人員による運営が行われている。
		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	配置した職員に対して、適正な指揮系統や責任権限が与えられている。
	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	A	積極的に業務の効率化を図り、残業ゼロ、週休2日を実現している。
	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	定期的な個別面談の実施や各種研修などにより職員の意識向上に努めている。
	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	随時金融機関にて入金確認や支払処理をするなど、適正に事務処理を行っている。
		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	管理業務委託について、第三者との契約に問題点は見られない。
		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	実績報告書の記載内容は適切であり、期限内に提出されている。
	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	従業員による防災訓練や安全講習が計画通りに実施されている。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
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	B	施設の設置目的を的確に把握し、観光客及び地元利用客の双方に配慮した運営を行っている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画の業務内容に基づいた管理運営が適切に行われている。
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	地域の町会及び関係団体と積極的に連携を図り、地元で開催されるイベントに協力している。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	イベントの開催や各種メディアによる誘客宣伝などにより積極的な利用促進が図られている。
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	A	営業時間の延長や利用料金の値下げなど、利用者サービスの向上のための取組みがなされている。
障害者等への配慮		25 障害者、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	職員による日常点検や手すりの追加設置等により、安全性への配慮が図られている。
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	A	対応可能なものには迅速に対応し、対応できないものについては市への情報共有が図られている。
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	報告内容から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認できる。
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	電力量のデマンド監視装置を設置し、エネルギー削減に取り組んでいる。	
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	常にコスト意識を持ち、事業計画書に基づいた運営管理が行われている。
	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	B	新型コロナウイルス感染症の影響により、計画の修正を余儀なくされたが、コロナ禍において一定の運営をしている。

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2年4月1日から令和3年3月31日まで
	調査対象	入館利用者
	調査方法	アンケート箱へ投書方式(回収枚数232枚)
調査結果	○お住まい:松本市内45.2%長野県内16.6%長野県外29.7%無回答8.5% ○性別:男性42.5%女性52.4%無回答5.1% ○年齢:20代以下44.6%30代13.4%40代9.1%50代12.6%60代8.8%70代5.41%80代以上1.6%無回答4.5% ○5段階総合評価:大変良い43.5%良い31.0%普通12.5%あまり良くない3.8%良くない1.6%無回答7.6%	
利用者からの意見 要望・苦情等	良い点:館内の清掃が行き届いている 接客が丁寧 観光案内が親切 風呂の温度が調度良い 悪い点:路線バスの便が少ない 駐車場が少ない 場所取りを注意して欲しい 脱衣場が狭い 要望点:食事処を作って欲しい 露天風呂を広くして欲しい 休憩所の利用時間を延ばして欲しい	

4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	お客様のアンケートで、清掃が行き届いている・接客が良いと評価を頂きたいへん嬉しく思います。 お客様より要望があった事につきましては、改善ができる事については迅速に対応していきたいと思えます。
要望・苦情への 対応状況	設備面の要望につきましては、将来の改築等の時の為にお客様の声をまとめてあります。 清潔な館内とスタッフの笑顔の対応が大切と考え日々努力して行きたいと思えます。
今後の目標	今後もお客様の目線で、皆さまに満足して頂けるよう、癒しのお時間を過ごして頂けるよう、接客に清掃に努力して参りたいと思えます。 また、お客様のご意見・ご要望を迅速に取り入れ解決に向け努力して行きたいと思えます。 消防署に依頼して、AEDの使用法・人工呼吸の講習を行い、いざとなった場合でもすぐに行動できるように、お客様が安心してご利用できる場を提供できるように、従業員教育に力を入れて参りたいと思えます。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 温泉地魅力創出事業補助金を利用してイルミネーションのイベントを実施するなど、独自にイベントを開催し、集客をしている点が評価できる。 付帯施設の浅間温泉広場は地元イベント会場になり、イベントの景品として入浴券を用意するなど、地元利用者へのサービスにも尽力している。</p> <p>【総合的な評価】 新型コロナウイルス感染拡大防止に係る休業要請や松本圏域の警戒レベルの影響により、利用者数及び入場料収入は前年割れしたが、感染症対策を徹底し、利用者の安心安全を最優先とした施設運営を行っており、評価できる。 アンケート結果から、施設及び設備に対する要望は多く上がっているが、スタッフの対応については良好な意見が多みられた。利用者からの意見・要望については、対応できるものについては迅速に対応し、指定管理者では対応できないものについては、市に随時報告されており、情報共有が図られている。 また、利用者の総合評価については「大変良い」及び「良い」の合計が74.5%と高評価であり、回答者の内訳と照らし合わせると、地元からも観光客からも高評価であることがうかがえる。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
75.7

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
良好

【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2年4月1日～令和3年3月31日
	調査対象	入館利用者
	調査方法	アンケート箱設置
調査結果	<p>○良い点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 清掃が行き届いている。 ・ 接客が丁寧だった。 ・ 観光案内が親切だった。・ スタッフの対応が良い ・ 出前が取れてよかった <p>○悪い点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 場所取りが多い ・ 露天風呂が狭い ・ 入浴料が高い ・ 塩素の匂いがする・ お風呂の種類が少ない ・ 常連と思しき人達がうるさい ・ 学生グループがうるさい <p>○要望点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 食事処が欲しい ・ もう少し安くして欲しい ・ ロビーの雑誌を増やして欲しい・ 冷水機を設置して欲しい ・ 露天風呂を広くして欲しい ・ 売店を作って欲しい	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>お客様からの意見・要望の中で多かったのは、食事処・レストランがあると良いというのが多かったです。苦情としては刺青の人が入浴している、場所取りしている人を注意して欲しい、駐車場が狭いという苦情がありました。</p> <p>また、交通のアクセスが悪い、路線バスの便が少なく最終便の時間が早いというのも比較的多かったです。</p>	