

令和元年度 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	松本市ふれあい山辺館	所管課 TEL	観光温泉課 0263(34)8307			
所在地	松本市大字里山辺85番地1	設置年月	平成15年7月			
施設設置目的	自然とのふれあいの推進及び温泉を利用した保養機会の拡大を通じ、市民等の福祉の増進及び観光事業の振興を図る。					
施設概要・設備	敷地面積 967㎡、延床面積 515㎡、鉄筋コンクリート造2階建 浴場施設(男女別浴室)、研修室、展示室					
指定管理者名(選定方式)	ふれあい山辺館運営共同体(特命指定)					
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)					
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理 ・施設の利用許可、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(%)	
	入浴利用者数		155,511		90.2%	
	貸館利用者数		2,443		87.5%	
	(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3月4日～24日、26日～31日					

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	45,935,000	利用料金収入	41,783,667	指定管理者納付金	0	指定管理者納付金
	自主事業収入	250,000	自主事業収入	1,340,370	行政財産目的外使用料	2,360	行政財産目的外使用料	2,620	
	計	46,185,000	計	43,124,037	計	2,360	計	2,002,620	
	支出 (歳出)	人件費	19,560,000	人件費	18,075,583	土地賃借料	877,608	土地賃借料	877,608
		一般管理費	21,410,000	一般管理費	23,727,284	営繕工事費	1,076,240	営繕工事費	1,328,400
		指定管理者納付金	3,900,000	【内訳】 ・水道光熱費 ・消耗品費 ・修繕費等 指定管理者納付金	0				
		自主事業費	160,000		自主事業費	495,340			
	計	45,030,000	計	42,298,207	計	1,953,848	計	2,206,008	
	損益	1,155,000	差引	825,830	差引	-1,951,488	差引	-203,388	

(特記事項)
 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休業要請により経営状況が悪化したため、令和元年度指定管理者納付金3,900,000円は令和2年度に納めることとした。(休業要請期間: 令和2年3月4日～24日、26日～31日)

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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0)	不適切な部分を確認されたので、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
66

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	公平性が確保されており、正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇行為は認められない。
	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	雇用及び労働に関する法令などを遵守した適切な労働条件の確保が行われている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関及び市への連絡の体制づくりが図られている。
		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	損害賠償責任保険に加入し、リスクに備えている。
	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	個人情報は金庫に保管し、警備会社による警備が実施されている。
	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	各種書類は会計事務所を通して作成している。
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	決算報告書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	A	地域の旅館などから構成された組合であり、当該施設の迅速なバックアップ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	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。
		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	実績報告書や電話連絡などによる報告が行われており、問題は見られない。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	事業計画に沿った職員体制となっており、施設管理運営上適切と思われる。
		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	事業計画に基づく運営がなされており、問題は見られない。
	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	短時間のシフト制で、残業ゼロを実現している。
	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	月1回以上は役員会を実施し、定期的に情報共有の場を設けている。
	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	施設の独立した口座により適正に事務処理が行われている。
		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	機械保守管理等について、第三者との契約が適切に実施されている。
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	実績報告書の記載内容は適切であり、提出についても期限までに行われており、問題はない。	
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	定期的な防災訓練を実施するなど安全対策が実施されており、問題はない。	
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	日常の点検及び監視が適切に行われており、業務範囲についても的確に把握されている。
		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	B	施設の設置目的を的確に把握し、サービス向上に努めている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。
	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連携を図り、地元で開催されるイベントにおいて当該施設が利用されている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	利用料改定時にお得な回数券を発行したり、開館時間も早めるなど、サービス向上に尽力している。
	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	当該施設においてイベントを実施するなど、利用者サービスの向上に努めている。
	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	日常的な点検により、誰でも安全に施設利用ができるよう努めている。
	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	アンケートを実施し利用者の要望に対して可能な箇所から随時改善に努めている。
	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	必要に応じて実施する体制がとられている。
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	浴室ボイラーで消費される灯油が占める割合が大きく、大きな削減は望めないが、節電等できることこまめに実践している。	
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	業者に委託していたものを自分たちの手でできるようにするなど、日々スキルアップ、改善を図っている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおりに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拡大防止に係る休業要請により、収入及び支出、利用者数の全てが減少となった。

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	平成31年4月1日～令和2年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート調査
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	10月の消費税改定に伴う新利用料金は常連客のご理解もあり、問題なく転嫁でき、新発売の20枚綴り5,000円券及び子供回数券は好評だった。接客・美化・清掃については概ね顧客満足達成している。男性浴室での場所取りは皆無、利用者自ら全面道具を片付ける「白糸ルール」が定着しているが、女性浴室では洗い場の場所取りが横行しており、若者及び観光客からの苦情が絶えない。受付職員が誰にでも快適にご利用いただくため、勇気をもって、放置された洗面道具の移動等、個別にお願いと注意喚起を都度実施、一部常連客の抵抗はあったものの、多くの女性客からは評価・感謝された。
要望・苦情への 対応状況	女性客の場所取り苦情は受付職員の弛まない努力によって、徐々にではあるが改善されつつある。要望・苦情があった都度、内容を精査、改善すべきは職員全員で情報共有・周知し、利用者優先の方針を徹底、即、実施に努めた。
今後の目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の徹底 2. 美化・施設管理は、不具合箇所の早期発見、早期改修で施設の鮮度管理を実施 3. 接客は4K(感謝・感激・感動・機転)をモットーに利用者との出会いを大切に感謝・感激の共有化を図る 4. 地域のコミュニティの役割を果たす。(各種イベントの協賛・保育園児体験入浴・公民館鍵受払等) 5. 「白糸の湯の伝統と良質温泉」を守り、訴求しながら、顧客ニーズに応え、評価が継続されるよう努める。

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】

「保育園児体験入浴」は入浴料無料、経費は指定管理者負担で行われている自主事業である。休館日を利用した園児の入浴マナー学習を通じた社会貢献活動を指定管理者負担で行っているものであり、高く評価できる。

また、10月の利用料金改定時には、1回あたりの利用料金が据置きとなる回数券の発行や、開館時間の延長など、利用者サービス向上にも尽力している。

「そば打ち体験」は観光素材としての発信を強化し、地域の観光コンテンツとして定着を図りたい。

【総合的な評価】

1階の入浴施設「白糸の湯」は地元のリピーターが多い施設であり、一部の地元利用者のマナーが悪いために苦情になるなど、従業員の方々も対応に苦慮しているが、お声がけや張り紙などでマナーの改善を呼びかけ続けており、徐々に改善されているようである。指定管理者側も、利用者の平等性に対する意識が高く、観光客の方も気持ちよく利用できる施設となるように、日々努力されている。

施設利用者数は最終的には前年比1割減であったが、3月の新型コロナウイルス感染拡大防止に係る休業要請に伴うものであり、2月までは前年並みであった。

2階の展示室及び研修室は、地域の「そば打ちクラブ」に定期的に利用されるなど、地域の交流の場として活用されているが、今後は自主事業であるそば打ち体験を観光コンテンツとして磨き上げ、2階の活発な利用に繋げていただきたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73

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	平成31年4月1日～令和2年3月31日			
	調査対象	浴室利用者			
	調査方法	アンケート実施			
調査結果	回答数【41件 一部未回答項目あり】				
	○性別	男性： 45.0%	女性： 55.0%		
	○年代	20歳未満： 12.2%	20代： 0%	30代： 9.8%	40代： 12.2%
		50代： 19.5%	60代： 19.5%	70代： 26.8%	80代以上： 0.0%
	○お住まい	松本市内： 72.5%	県内： 20.0%	県外： 7.5%	
	○入浴料金	高い： 5.4%	安い： 83.8%	適当： 10.8%	
	○従業員の対応	満足： 67.5%	やや満足： 15.0%	どちらとも言えない： 10.0%	やや不満： 2.25%
			不満： 5.0%		
	○開館日・利用時間は利用しやすいですか？	そう思う： 70.0%	ややそう思う： 12.5%	どちらとも言えない： 15.0%	あまりそう思わない： 0%
			そう思わない： 2.5%		
○設備の使いやすさはいかがですか？	使いやすい： 48.8%	やや使いやすい： 14.6%	どちらとも言えない： 14.6%	使いにくい： 19.5%	
○清掃は行き届いていますか？	そう思う： 64.1%	ややそう思う： 17.9%	どちらとも言えない： 12.8%	あまりそう思わない： 2.6%	
○源泉であることをご存じですか？	知っている： 70.0%	知らなかった： 17.5%	効能を実感している： 12.5%		
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・アメニティの値段が高い ・常連客の場所取りが迷惑(アンケート41件中15件に書き込みあり) ・常連客以外に冷たい ・障害者割引が欲しい ・シャワーの湯量が少ない ・シャンプー・石鹸を置いてほしい ・子供連れでも利用しやすくありがたい ・いつも花が飾ってあり素敵 ・照明がちょうどよい 				