

平成29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)	美ヶ原温泉旅館協同組合(非公募・特命指定)								
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日								
指定管理者の 主な業務	・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(%)				
	施設利用人数		180148		96.6%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	48,000,000	利用料金収入 電気料負担金	45,975,750 1,610,331	指定管理者納付金	2,000,000	指定管理者納付金	2,000,000
		計	48,000,000	計	47,586,081	計	2,000,000	計	2,000,000
	支出 (歳出)	人件費	18,000,000	人件費	19,046,839	土地賃借料	877,608	土地賃借料	877,608
		一般管理費	28,000,000	一般管理費	26,309,244	営繕工事費	2,764,800	営繕工事費	425,860
		指定管理者納付金	2,000,000	指定管理者納付金	2,000,000			修繕料	1,080,000
		計	48,000,000	計	47,356,083	計	3,642,408	計	2,383,468
	損益	0		229,998		差引	-1,642,408	差引	-383,468
(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ため、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
62.4

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	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。	
		2 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。	1	B	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。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	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。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。	
		6 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。	2	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。	
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	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。	
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	幅広い世代の利用があり、市民だけでなく市外や県外などさまざまな地域の方に利用されている。	
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	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。	
		10 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。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正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。	
	職員研修・人材育成	12 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、定期的に打合せの場を設けている。	
		13 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。	2	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。	
	経理及び事務処理等	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	会計帳簿により、適正な経理の管理に留意し業務を行っており、情報公開や監査請求に対処できる内容となっている。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	通常の事務処理を含む管理業務の中でパソコンの活用がなされている。	
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	日常的に施設及び備品の点検及びその他必要に応じた保守点検が行われており、管理基準を満たしている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	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内で行われており、問題はない。	
18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。		3	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。		
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	職員の日常的な施設及び施設内の監視が行われており、問題はない。		
	20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	日々の管理業務の中で、安全管理の取組みがなされている。		
	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	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。		
緊急時対応	22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	避難時に支障をきたす障害物がないよう常に留意した、施設運営が行われている。		
	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	法令の遵守及び個人情報の保管が適正に図られている。		
24項目 50点	秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	漏洩防止の徹底を職員全員が意識し、施設管理運営が行われている。	
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画の業務内容に基づいた、管理業務が適切に行われている。	
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	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実施されている。	
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	2階部分の貸館について、PRなどによる利用促進が図られている。今後更なる利用促進を図りたい。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。	
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	周辺施設との一体的な管理による業務の効率化が図れている。	
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	管理運営を行う中で、備品等の過不足は確認されていない。	
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	適切に管理されており、機能は失われていない。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	C	HPやパンフレットの作成及び広告掲載などを行っているが、HPや広告等の刷新を行い、より周知を図りたい。	
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	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	34 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	35 利用者アンケートが適切に実施されており、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	36 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。		
14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	ごみの分別や管理及び施設周辺の清掃を実施している。	
経済性 6点	事業報告及び決算	38 地域との連携	38 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	B	地域の町会及び関係団体と連携を図り、当該施設を活用するなど積極的な取り組みが図られたい。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	概ね事業計画書の通りであるが、範囲内に収まるように改善を図られたい。	
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	昨年度に比べ、収入額が減少したものの、事業計画書どおりの収入は確保できている。	

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	平成29年4月1日～平成30年3月30日
	調査対象	利用者
	調査方法	アンケート調査
調査結果	【1階】美化・接客については多くの利用者に支持・評価され、トリップアドバイザー・ホーダルサイトでの人気は高い。反面、施設の規模と利用者数のミスマッチに起因した、一部利用者によるシャワーの場所取り(特に女性)が利用者マナーが悪いとの評価となっている。利用者の男女比率は6対4と男性が女性の1.5倍であるにも拘らず、男性からの苦情は皆無。【2階】なし	
利用者からの意見 要望・苦情等	(1階)・お湯がぬるい・時計左下のシャワーの出が悪い・常にかげ流しにしてほしい・場所取りしている人が多い・常連客のマナーが悪すぎる(意見多数)・気持ちよかった・花が生けてあり癒される・従業員の態度が良い・入り口に手すりがない・外湯のオーバ-フローにストッパーが入っており、機能していない など	

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	【1階】美化・接客については4K(感謝・感激・感動・機転)をスローガンに役員・従業員協力して親切で丁寧な対応に取り組み、利用者との間で4Kの共有化に努め成果があった。問題マナーの注意・啓蒙については脱衣所・浴室への注意・要望事項の掲示、問題利用者には注意・要請を個別に実施、混雑時には放置タオル・洗面器の整理整頓を役員・従業員が行い、場所取り紛いの撲滅を図った。旅行プレゼントは好評だった。役員・従業員のスキルアップを図った。(資格取得 音健士1名、高齢者入浴アドバイザー2名) 【2階】利用者数は横ばい状態と考える。高齢者の利用が主体の為、今後も数的には変化はあまり見られないと思うので、現状維持はできている。
要望・苦情への 対応状況	できることは即、実施してきた。(シャワー調整・問題利用者への個別要請・放置洗面用具の整頓・玄関の手すり設置等) 男性浴室では常連利用者が率先して、使用後の洗面道具を所定位置に整頓し、初めての利用者から白糸の湯は「マナーがいいですね」と驚くほどになってきている。
今後の目標	【1階】1、顧客満足＝従業員満足、実現のため 風通しの良い職場づくり 明るく楽しい職場づくり 従業員の公平な評価。2、コンプライアンスの徹底 3、ネットによる白糸の湯の良さの告知・訴求 4、地域のコミュニティの役割を果たす(保育園児体験入浴・公民館鍵受け払い) 5、利用者と「白糸の湯の文化」の醸成(利用者が譲り合い・助け合って気持ちよく) 利用者のマナー改善には限界があるが、繰り返し、諦めず、根気よく注意・要請して行く。 【2階】山辺館の二階の活用方法は過去(7～8年前)よりは、活発になっているので更に、利用者を増やす事を考えて実行していく。会議室・研修室とも当地の施設(旅館)数が減少しているので外部に利用者を求めていく方法を取っていき

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
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】 「園児体験入浴」では、園児の入浴マナー学習を通して社会貢献活動に寄与しており、「そば打ち体験」では、地域の観光誘客に寄与していることは評価できる。今後、両事業を含めた自主事業の実施により更に施設の利活用を図られたい。特に、そば打ち体験は観光客への宣伝を強化し、体験型観光の素材の一つとして定着を図られたい。 【総合的な評価】 1階入浴施設は、今後も地域の拠点の立寄り温泉施設として、より一層の利用者増への取組みを図られたい。なお、利用者数が多いなか、衛生面について細心の注意を払って管理していることは評価できる。今後も引き続き安全で快適な施設運営を行ってほしい。 2階の研修室及び多目的展示室は、料理教室や会議室として十分な機能を有しているため、積極的な自主事業の実施等により施設の利用促進を進めてほしい。今後も美ヶ原温泉地域の観光拠点施設として、地域の活性化に取り組んでほしい。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数	67.4
------	------

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、指定管理者の取り消しの処分を早急な改善対応を検討する必要がある。	

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29年4月1日～平成30年3月31日
	調査対象	ふれあい山辺館浴室利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>1階 回答数【39件】</p> <p>性別は？ 男性：30.8% 女性：66.7% 未回答：2.6%</p> <p>年代は？ 20歳未満：25.6% 20代：10.3% 30代：15.4% 40代：5.1% 50代：12.8% 60代：20.5% 70代：10.3% 80歳以上：0% 未回答：0%</p> <p>お住まいは？ 松本市内：61.5% 長野県内：10.3% 県外：28.2% 未回答：0%</p> <p>使用頻度は？ 初めて：23.1% 年数回：23.1% 月1回：17.9% 週1回：7.7% 週2～3回：12.8% 週4回以上：5.1% 未回答：10.3%</p> <p>○どなたと？ 個人：38.5% 友人：5.1% 家族、親族：51.3% その他：2.6% 未回答：2.6%</p> <p>○アクセスは？ 車：74.4% 自転車：7.7% バス：7.7% 徒歩：2.6% 未回答：7.7%</p> <p>○開館日・利用時間は利用しやすいですか？ そう思う：76.9% ややそう思う：10.3% どちらとも言えない：7.7% あまりそう思わない：0% そう思わない：0% 未回答：5.1%</p> <p>○設備の使いやすさはいかがですか？ 使いやすい：43.6% やや使いやすい：33.3% どちらとも 言えない：5.1% やや使いにくい：2.6% 使いにくい：10.3% 未回答：5.1%</p> <p>○清掃は行き届いていますか？ そう思う：59.0% 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：0% そう思わない：5.1% 未回答：5.1%</p> <p>○従業員の対応はいかがですか？ 満足：56.4% やや満足：12.8% どちらとも言えない：7.7% やや不満：7.7% 不満：7.7% 未記 入：7.7%</p> <p>○入浴料金についてどう思いますか？ 高い：10.2% 安い：66.6% 適当：23.1%</p> <p>○源泉であることをご存じですか？ 知っている：38.4% 知らなかった：41.0% 効能を実感： 12.8%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少しお湯が熱い方がいい ・一部シャワーの出が悪い ・場所取りあり ・常にかけ流しにしてほしい ・張り紙を無視して場所取りを行っている人がいる ・利用者のマナーが悪い(女性) ・花が生けてあり癒される ・従業員の対応が良い ・常連客が多く、歌まで歌う人がいる ・常連客が洗い場を私物化しており、気分が悪い ・値上げをしてでもアメニティを備えてほしい ・休館日を火曜日以外にしてほしい ・入口に手すりが欲しい ・風呂の中で怒鳴りつける人がいる ・外湯のオーバーフローが機能していない 	

【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29年4月1日～平成30年3月31日
	調査対象	ふれあい山辺館利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>2階 回答数【18件】</p> <p>性別は？ 男性：50% 女性：50%</p> <p>年代は？ 20歳未満：5.6% 20代：11.1% 30代：44.4% 40代：0% 50代：0% 60代：27.8% 70代：5.6% 80歳以上：5.6%</p> <p>お住まいは？ 松本市内：72.2% 長野県内：22.2% 県外：5.6%</p> <p>使用頻度は？ 初めて：16.7% 年数回：66.7% 月1～3回：11.1% 週1回：0% 週2～3回：0% 週4回以上：5.6%</p> <p>どなたと？ 個人：16.7% 団体：83.3%</p> <p>アクセスは？ 車：100% バイク：0% 自転車：0% タクシー：0% バス：0% 徒歩：0%</p> <p>施設の開館日・利用時間は利用しやすいですか？ そう思う：83.3% ややそう思う：11.1% どちらともいえない：0% あまりそう思わない：0% そう思うわない：0% 未記入：5.6%</p> <p>施設内の設備の使いやすさはいかがですか？ 使いやすい：94.4% やや使いやすい：5.6% どちらとも言えない：0% やや使いにくい：0% 使いにくい：0%</p> <p>施設内は清掃が行き届いていますか？ そう思う：88.9% ややそう思う：11.1% どちらともいえない：0% あまりそう思わない：0% そう思わない：0%</p> <p>施設内の職員の対応はいかがですか？ 満足している：88.9% やや満足している：11.1% どちらともいえない：0% やや不満である：0% 不満である：0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	なし	