

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	梓水苑・梓川地域休養施設			所管課 TEL	観光温泉課 0263-34-8307				
所在地	松本市梓川倭4262-1・松本市梓川倭4204-1			設置年月	梓水苑 / 梓川地域休養施設 平成5年4月 / 昭和61年3月				
施設設置目的	梓水苑：市民等の研修及び交流の促進を図る 梓川地域休養施設：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、宿泊可能人数58名)、レストラン(収容人数50名) (2)梓川地域休養施設：屋内施設(休憩室、潤いの室、交歓ホール、交流ホール、談話室、農産加工室)、 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、テニス コート)、入浴施設								
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	平成27年4月1日から平成32年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	(1)施設の利用受付、許可 (5)施設管理業務(清掃、警備) (2)利用料金の徴収、減免、還付及び経費の支払い (3)施設設備及び物品の維持管理 (4)営業活動、宣伝広告、自主事業の企画実施								
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	-	7,109	-	110.8%				
	レストラン利用者数	-	13,416	-	108.3%				
	宴会利用者数	-	12,454	-	101.0%				
	地域休養施設利用者数	-	116,328	-	108.4%				
	(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
		梓水苑営業収入	113,238,000	梓水苑営業収入	125,282,287	指定管理者納付金	2,000,000	指定管理者納付金	1,869,053
		梓水苑営業外収入	0	梓水苑営業外収入	4,416,422				
		梓川地域休養施設収入	41,217,000	梓川地域休養施設収入	41,760,762				
		計	154,455,000	計	171,459,471	計	2,000,000	計	1,869,053
	支出 (歳出)	人件費	52,401,000	人件費	59,755,102	営繕工事費	4,723,920	営繕工事費	70,175,160
		一般管理費	103,880,000	一般管理費	118,933,871				
		計	156,281,000	計	178,688,973	計	4,723,920	計	70,175,160
損益	-1,826,000		-7,229,502		差引	-2,723,920	差引	-68,306,107	
(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)とよ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)とよ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
67.5

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	資本構成、売り上げ状況、損益、収益力、支払能力等に問題はない	
		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	A	施設の指定管理をするために設立された共同体であり、共同体の事務所を施設の近隣に設置しており、万全なバックアップ体制が取られている。	
	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基づいて実施されている。	
		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	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	市への緊急時の連絡等も迅速に行われ、周辺の関係団体とも連携を取るなど、責任を持って管理運営に携わっている。	
	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	ハード・ソフト・マインドのバリアを取り除く対応を目指しており、アンケートからも問題は見られない。	
		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	多彩な自主事業が実施され、対象年齢も幅広く、利用者が限定されていない。	
	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	事業計画書のとおり、業務担当ごとに適切な人員が配置されている。	
		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	総括責任者や料理長等、経験豊富な人材であり、各部門の責任者も配置され、指揮系統等も明確になっている。	
		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	労働関係法令に基づいた労務管理が行われている。	
	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	事業計画に基づき、接遇マナー研修、リーダー研修、高齢者・障がい者の接遇研修や安全講習等を実施している。	
		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	専用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体制も適切に行われている。	
	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	A	共同体の構成会社による経理処理チェックや監査室による監査を実施しており、適切に対処できる内容となっている。	
		15 必要に応じてパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	ホームページの更新のほか、提出書類の作成などIT機器を活用し業務の効率化に努めている。	
		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	施設・設備の日常点検及び定期点検が実施されており、適切に行われている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	業務報告、事業報告とも適切に提出されており、問題は無い。	
		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	安全対策は明確に定められており、防災訓練も定期的実施されている。	
	安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	日常的な安全点検、安全管理が実施されており、問題は無い。	
		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	日常的な安全点検、安全管理に加え、防災訓練を定期的実施し、従事者への教育がなされている。	
	緊急時対応	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	共同体構成会社の危機管理マニュアルに沿った体制を組んでおり、連絡体制も十分に整備されている。	
		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	日常的に避難経路上の障害物の有無をチェックし、避難経路案内板の設置等による周知も徹底している。	
	24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	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	個人情報保護方針を定め、管理責任者を配置するなど適切に対応している。
			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	個人情報の保護について研修や責任者のチェック等、適切に行われている。
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	仕様書に示した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	管理区域、業務範囲は的確に把握されており、問題は無い。	
		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	利用者ニーズをアンケートにより把握し、的確な対応をしており、創意工夫に努めている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	様々な自主事業の実施や利用者増などの成果があり、事業計画に沿って適切に運営されている。	
	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	共同体のスケールメリットを活かし、パンフレット作成や設備機器保守等の総括的な発注による経費削減を図っている。	
	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	備品に過不足はなく、問題は無い。	
		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	定期的に点検が実施され、必要に応じ修繕等を実施しており、問題は無い。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	広告宣伝、自主事業企画、HPの作成により広く情報を提供し、利用促進に関し高く評価できる。	
	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	A	健康運動教室や四季を通じた様々なイベント等、利用者サービスを目的とした事業が多く実施され、高く評価できる。	
	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	職員研修の実施や車いす対応等の修繕も行っており問題は無い。	
	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	利用者の苦情、要望、意見等には可能な限り迅速な対応が行われている。	
	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	報告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、問題は無い。	
	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	環境負荷の低減のためゴミの減量に積極的に取り組んでいるほか、食品ロスや周辺の清掃やごみ拾い等も積極的に行っている。
		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	A	運営懇談会を設置し、地域住民や団体等との意見交換や連携に積極的に取り組んでいる。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	概ね良好である。	
		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	A	事業計画書のとおり収入が確保でき、昨年度よりも更に増加している。	

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	平成29年4月1日から平成30年3月31日
	調査対象	梓水苑宿泊者・梓川地域休養施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への記入及び電話での聞き取り等
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

平成29年度の 自己評価	お客様からの全体的な意見・感想は、「良かった」「素晴らしい」の評価が多く、またお客様からの評価は「安い」が多いことから付加価値の高い施設・料理・サービスが提供できた。(梓水苑) 大浴場利用者の要望が他施設と比べると多くなってきており、今後の施設運営面では松本市と協議の上今後の施設のあり方、改装計画等も踏まえて進めていきたい。また、屋外施設の管理点検及び清掃など徹底して行ったことにより利用客のクレームは無かったものの、自然現象などの処置に時間が掛かってしまったことは残念でした。昨年度と比べるとBBQハウスでの清掃不備の指摘はなく順調な運営が出来た。(休養施設)
要望・苦情への 対応状況	料理メニュー、部屋や洗面所等の備品の改善、軽微な設備改修、サービス対応等の要望に対して細やかに対応できた。(梓水苑) 指定管理者で対応できない施設改修の部分については、市においても対応をお願いしたい。クレーム、苦情に迅速な対応(備品の調達や改善)を行い、かつ松本市への連絡対応により対処が出来た。(休養施設)
今後の目標	昨年度課題のイベントなども今年は夏野菜収穫プランなども開始し、自主事業である健康測定なども宿泊に結びつき、松本市立病院との提携で人間ドック後のからだアセスメントプログラムも軌道に乗りました。来年度も更に農業体験・健康に特化した自主事業を行ってまいります。(梓水苑) お客様の利用満足度をこれからも高めていくとともに、関係機関と連絡を取り迷惑がかからないように順次解決していきます。駐車場問題については、松本市に早急に問題解決策を提示いただきたい。人気のBBQ施設についても、平成29年度4月にテントを増築し利用者のニーズに応えるよう施設運営を図ります。(休養施設)

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】</p> <p>・季節に応じて様々な自主事業を実施し、地域と連携した事業等積極的な自主事業は利用者サービスにつながっている。特に健康運動教室は本市の目指す都市像である「健康寿命延伸都市・松本」に合致しており、高く評価できる。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>・指定管理3年目となり、目標の黒字にはいたらなかったが、利用者数及び収入は増加しており、健全な運営が引き続きなされていた。また、様々な自主事業の実施や利用者からの要望への改善対応も迅速に行われており、適切な施設運営が図られ良い結果であった。</p>

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
77.5

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含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

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	平成29年4月1日から平成30年3月31日
	調査対象	梓水苑宿泊者・梓川地域休養施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への記入及び電話での聞き取り等
調査結果	<p>梓水苑330件・梓川地域休養施設39件</p> <p>アンケート集計は、お客様のクレーム、要望等をまとめたものであり、「お褒めの意見・感想」を除いています。お客様からの全体的な意見・感想は、「良かった」「すばらしい」の評価が多く、また、お客様からの評価は、「安い」が多いことから、今年度も付加価値の高い施設、料理そしてサービスが提供できたと考えます。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【梓水苑】</p> <p>特筆すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> エアコンについて <ul style="list-style-type: none"> ・室外機の騒音が問題となっている。 虫の発生について <ul style="list-style-type: none"> ・部屋の中にハエが飛んでいた。虫が多い。 ・部屋が蒸し暑かった。蚊がいた。 駐車場について <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場がもう少し広いと良い。 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> メニューについて <ul style="list-style-type: none"> ・松本らしさがほしい。 設備等について <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊客専用の大浴場がほしい。 ・清掃(お風呂、部屋等) ・備品等(ペーパータオル、部屋着の仕様、冷蔵庫の音) ・操作方法(テレビ) ・修繕等(ドア、トイレ等) <p>【梓川地域休養施設】</p> <p>特筆すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> 大浴場について(宿泊者からの苦情) <ul style="list-style-type: none"> ・日帰り客が多く、ゆっくりは入れない。洗い場の空きがない。脱衣室が混んでいてドライヤーが使えない。 駐車場について(地元住民からの苦情) <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場がない。駐車場確保の対応が全くなされていないのはおかしい。 施設の老朽化について <ul style="list-style-type: none"> ・床のきしみや入口の高さ、浴場(タイル剥げ等) <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 設備等について <ul style="list-style-type: none"> ・設備の改善(洗面アメニティ、ドライヤー、冷水機等) ・清掃(大浴場、脱衣所、洗面台等) ・風呂と廊下の温度が低い 	