

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	松本市竜島温泉施設	所管課 TEL	観光温泉課 0263-34-8307						
所在地	松本市波田3452番地	設置年月	温泉入浴施設:平成12・13年 温泉自動販売機:平成10年						
施設設置目的	市民等の福祉の増進と観光事業の振興を図る								
施設概要・設備	浴室、無料休憩室、有料休憩室、食堂、売店等								
指定管理者名(選定方式)	株式会社 奥原造園(公募)								
指定期間	平成29年4月1日から平成34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(%)				
	せせらぎの湯利用者数	-	70995	-	98.7%				
	有料休憩室利用者数	-	943	-	112.1%				
	温泉スタンド利用量()	-	378050	-	99.8%				
	(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	46,800,000	利用料金収入	44,800,338	指定管理者納付金	0	指定管理者納付金	0
	計	46,800,000	計	44,800,338	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	18,000,000	人件費	17,606,201				
		管理運営費	26,390,000	管理運営費	40,487,688				
		計	44,390,000	計	58,093,889	計	0	計	0
	損益	2,410,000	差引	-13,293,551	差引	0	差引	0	
	(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
62.2

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	決算報告書から判断して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	温泉宿泊施設経営経験者に業務指導顧問を依頼しているなど、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	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、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	公平性が確保されており、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	市民に対して公平に業務が行われており、利用者の限定等は見られない。
	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	C	食堂の人員が不足しており、現在対応中。
		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	指揮系統、責任権限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	C	年度当初は多少問題があったが、改善され、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	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	定期的な運営会議の際に、接客接客等の研修を行い、業務改善を行っている。
		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利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
	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	情報公開等に対応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	本施設のHP運用など、積極的に施設の情報提供を行っている。
		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、備品について定期点検されており、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	実績報告書等正確に記載され、事業報告も期限までに提出されている。
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	定期的な運営会議の際に、緊急時対応について業務従事者に徹底されており、問題は無い。	
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設管理のマニュアルに基づき、施設の施設については徹底が図られており、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	定期的な運営会議の際に、安全確保について周知徹底を行っており、問題は無い。	
	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	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題は無い。	
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	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
	23 個人情報等の具体的な管理方法(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	自社で個人情報保護運用方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。	
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	個人情報保護と同様の扱いとし、業務従事者への教育が徹底されている。
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	事業計画書どおり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	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての把握がされており、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	利用者の利便性を図るために、休憩所や売店の配置変更など、効率のよい運営に努めている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題は無い。
	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	C	初年度のため施設内外の環境整備への支出が多く、計画を大幅に上回る支出があった。
	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	備品等の過不足はなく、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ている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	様々な利用促進サービスを意欲的にしている。
	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	常時意見箱を設置し、利用者ニーズを分析していく中で、サービス向上に努めている。
	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	事業計画に基づき、障害者、子ども、高齢者への配慮が徹底されており問題は無い。
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	利用者ニーズを把握するために意見箱を設置しており、意見を元に業務改善を図っている。	
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	エネルギー消費量の削減に積極的に取り組んでいる。
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	B	波田まちづくり協議会と連携し、循環バスを継続運行している。	
	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	C	初年度のため施設内外の環境整備への支出が多く、計画を大幅に上回る支出があった。	
経済性 6点	事業報告及び決算	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	事業計画書どおりの事業を実施しているが、利用料金収入が計画を若干下回った。

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29年7月～平成30年3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙による
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	平成29年度は指定管理初年度という事もあり、利用者の利便性を考慮し、前管理者が実施していたサービス(ポイントカード、循環バス利用者への割引券配布等)を継続して行う一方で、新たな取り組みとして、GW期間中の仮設足湯の設置、施設周辺にウォーキングコースの整備及びウォーキングコース内への健康器具の設置、送迎車の運行、「入浴クーポン付広告」の広告媒体への掲載、等を実施しました。
要望・苦情への 対応状況	6月には衛生上の問題により、約1カ月半の間、食堂営業を休止する事態となりましたが、営業再開後は、厨房内の整理・整頓・清掃を徹底し、衛生管理を行っています。 食堂のメニューの見直しや夜間営業の再開、風呂の床に凹凸をつけ滑り防止とするなど、アンケートでの要望に順次対応しました。
今後の目標	施設内の整理・整頓・清掃を徹底し、利用者が快適な時間が過ごせる施設とする。 自主事業(送迎車の運行など)や利用者特典を引き続き実施し、利用者サービスを行う。 以前からの高齢の利用者に加え、若年者の利用者を増やすため、各種入浴クーポン付広告の掲載や、SNSでの情報発信を行う。 平成29年度は施設内外の環境整備への支出が多く発生し利益を計上出来なかった。 平成30年度は収支バランスを考慮し環境整備を実施する。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>自主事業として新たに取り組んだ送迎車の運行やクーポン付広告など、様々な利用促進サービスに意欲的に取り組んでいた。計画にあった野菜市の常設など、実施に至らない事業もあったが、足湯の設置、ウォーキングコースの整備など、全体的に創意工夫が見られた。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>指定管理初年度であったため、年度当初はトラブルもあったが、常時の意見箱の設置により、利用者ニーズにあった運営に向け熱心に取り組んでいた。また、利用者サービス向上のため、施設内外の環境改善に多くの経費を支出したため、初年度は収支のバランスが悪かったが、次年度以降の利用者の増加に期待したい。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.2

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
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7月～平成30年3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙による
調査結果	アンケート回答者 施設利用者 81名	
	主な意見、要望等は下記のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温泉がとても気持ち良い。また来たい。 ・お風呂が最高。泉質が良い。 ・お風呂が気持ちいい。やさしいところになる。 ・来るたびにいろいろ変わっていて感激する。 ・ごはんがおいしかった。 ・野菜炒めがとてもおいしかった。他にも名物料理作ってください。 <p>苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食堂について ・時間がかかりすぎる。味がまずい。メニューが少ない。営業時間が短い。(7月～10月) ・露天風呂が汚い。 ・休憩所に机と椅子が多く、圧迫感がある。 ・露天風呂の長時間入浴が多く、入れない。 ・洗い場の場所取りが多い。 ・風呂の床が滑りやすい ・シャワーの水圧が小さい。水温もぬるい。 <p>要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入口の看板をもっとわかりやすくしてほしい。 ・飲食物の持ち込みを可能にしてほしい。 ・売店を充実させてほしい。 ・露天風呂を広くしてほしい ・意見箱を玄関でなく、室内に置いてほしい。 	