

令和3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	観光プロモーション課 0263-34-8307				
所在地	松本市波田3452番地			設置年月	入浴施設：平成12年5月 温泉販売機：平成9年4月				
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、休憩室、食堂、売店、温泉自動販売機 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～令和4年3月31日（5カ年）								
指定管理者の 主な業務	1 利用受付、許可、管理運営（清掃、警備等） 2 利用料金の徴収、減免、還付及び経費の支払い 3 設備及び物品の維持管理 4 営業活動、広告宣伝、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（%）				
	入浴利用者		45,109		146.8%				
	休憩室利用者（有料）		9						
	温泉自動販売機利用量		291,390		66.1%				
(特記事項) 温泉自動販売機：故障により1～3月の利用停止									
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	46,500,000	利用料金収入	22,976,369	行政財産目的の外使用料	10,010	行政財産目的の外使用料	10,170
		計	46,500,000	計	22,976,369	計	10,010	計	10,170
	支出 (歳出)	商品仕入高	3,000,000	商品仕入高	816,778	工事請負費	1,166,000	工事請負費	3,300,000
		原材料費	2,000,000	原材料費	206,877	修繕料	0	修繕料	841,500
		給与及び雑給	13,000,000	給与及び雑給	11,152,591	委託料	27,500	委託料	27,500
		広告宣伝費	800,000	広告宣伝費	703,586			コロナ補償	3,167,105
光熱水費		13,000,000	光熱水費	12,625,347					
厚生費		150,000	厚生費	101,702					
法定福利費		1,500,000	法定福利費	1,228,686					
減価償却費		2,500,000	減価償却費	2,404,750					
修繕費		500,000	修繕費	495,547					
事務用消耗品費		300,000	事務用消耗品費	314,012					
通信費		300,000	通信費	284,445					
保険料		600,000	保険料	518,150					
備品消耗品費		6,500,000	備品消耗品費	6,275,805					
管理諸費		300,000	管理諸費	169,455					
賦課分担金		50,000	賦課分担金	14,500					
委託費	1,500,000	委託費	1,168,160						
雑費	100,000	雑費	5,461						
	計	46,100,000	計	38,485,852	計	1,193,500	計	7,336,105	
損益		400,000		-15,509,483	差引	-1,183,490	差引	-7,325,935	
(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
61.6

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	C	概ね適切な対応がなされていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向けて対応中である。
	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	労働条件モニタリングにより確認したところ、業務従事者の適切な労働条件は確保されている。
	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	緊急時等の連絡体制の確保、事故等の状況記録及び報告、対応マニュアルの作成と共有がされており問題はない。
		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	A	日頃から事故防止のための巡回、目視・カメラによる監視、掲示物による啓発が行われており、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	松本市個人情報保護条例に基づき、個人情報の適切な管理が行われている。
	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	保存年限を遵守し文書及び会計の管理が徹底されており、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	C	新型コロナウイルス感染症の影響で経営状況は好ましくない。
		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	必要な関係団体と連携を図り、サポート・バックアップ体制を確保している。
	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、管理運営業務を概ね理解しており、事業計画どおり適切に計画が履行されている。
		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	B	緊急時や不測の事態に対する連絡も迅速に行われ、報告書類も適切に作成されており問題はない。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく適当である。
		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	指揮系統、責任権限ともに明確になっている。
	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	B	研修等を通して業務の効率化や業務従事者の意識改革を進めている。
	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	職員研修や接客改善などが適切に行われている。
	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	専門の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支管理がされている。
		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	清掃や設備の保守点検など、管理業務の一部を認められた範囲で事業者へ委託し、問題は見受けられない。
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	実績及び事業報告書は適切に作成され、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	施設独自の安全管理マニュアルが作成されており、スタッフへも周知徹底がなされている。	
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	基本協定及び仕様書に定めてある通り、管理区域、業務範囲を把握しており、適切な管理運営がなされている。
		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	施設の設置目的を把握しており、概ね施設の効用を活かしながら管理運営を行っていた。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、適当な事業量であった。
	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	B	周辺地域の様々な資源と施設を結び付け、循環バスをはじめ、地域住民や関係団体と連携している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	ホームページ、SNSでの情報発信や各種自主事業を通して、利用促進に努めている。
	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	アンケート等から利用者の要望・ニーズを把握し、管理運営や自主事業への反映がされている。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	情報提供や施設案内、業務従事者の研修などを通して、幅広い層に利用頂けるように努めている。
	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	常時意見箱を設置してアンケートを受付けており、定期報告からも適切に対応されていることが伺える。
	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	定期報告から日常的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ない。
	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	節電等の取り組みが行われており、導入されているチップボイラーを活用等に努めている。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	適切な人員配置や業務の見直しなどを通じて経費の削減に努めている。
	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	C	新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、利用者の確保は厳しい状況であった。

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	令和3年4月～令和4年3月
	調査対象	竜島温泉施設利用者
	調査方法	アンケート用紙による回答
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3年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で清潔と安全に特化した取り組みを行うことで、集客増加につながり浴室及び館内の清掃で清潔で綺麗とお褒めの言葉を多くいただいた。 ・コロナ禍で適切な人員配置による経費の削減、備品管理の見直しと社会教育による業務効率の向上が図られた。また、「正確な確認・人への配慮・知恵と工夫」の社内理念に沿った「きめこまやかな対応」ができるようになった。 ・館内販売物の商品も消費者のニーズに応じて仕入れることで、売上の向上につながった。 ・SNSでの有効な情報発信により、フォロワー増加につながり、周知に寄与した。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・常連客のマナー向上啓蒙のため、「正しい入浴方法・短時間入浴と交互浴」の推奨などを呼びかけ、フロント対応を見直しました。 ・利用者への声掛けによるきめ細やかな対応により、マナーの改善が見られました。 ・大声の会話などはコロナ対策として、控えるよう協力を仰ぎました。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・感染状況を確認しながら適切な対策及び松本市民が安心して利用できるように心掛ける。 ・チップボイラー単独運転を目指し、焼却灰の二次利用として商品化をすすめる。 ・文化講座を拡大再開し、オリジナル商品の開発をすすめる。 ・「温泉+α」として温泉の付加価値を高める企画を刷新しながら継続し利用者の門戸を広げる。

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】 送迎による地元住民の利便性の確保など、継続的な利用促進に取り組んでいること、幅広い層への情報発信として、施設内での掲示物・チラシやホームページ及びSNSでのタイムリーな情報発信に努めていることは評価できる。 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者が低下しているため、今後は社会情勢を加味しつつ、ニーズを捉えた自主事業による、利用者の増加に期待したい。</p> <p>【総合的な評価】 昨年度に引続き新型コロナウイルス感染症の影響は大きかったものの、感染症対策を徹底した施設の管理運営が行われており、アンケート結果からも感染症対策の不安の声等はないことから評価できる。一方で近年、利用者とのトラブルが頻回しているため、公の施設の管理者としての対応に留意されたい。 また、施設の管理運営において、収支均衡が課題となっているが、社会情勢も相まって利用者は低調となっているため、施設の効用を最大限に活用するとともに、積極的な自主事業の実施に期待したい。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
68.6

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」

判断結果
適正

※「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

【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3年4月～令和4年3月
	調査対象	利用者
	調査方法	アンケート用紙による回答
調査結果	<p>アンケート回答者 施設利用者17名 意見・要望・苦情等は下記のとおり</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・露天風呂で3人で長話、大声で、コロナ禍であることを忘れているのでしょうか。 ・露天風呂の温度をほんの気持ち上げてほしい。 ・国道沿いの看板をもっと目立つ物にして下さい。国道から入りにくいです。 ・ろてん風呂がせんりょうされています。その方たちが、おけに水をためタオルを入れてこの場所とりをおこなっているの、洗い場はこむし、ろてん風呂はあかないし”さいあく”です。 ・初めて来てお肌がスバスバになって、また来たいと思いました。 ・ここは新型コロナ感染予防対策がしっかりできていて安心しました。ありがとうございます。 ・男女とも会話が大声すぎました。もう来ません。 ・おふろきもちよかったです。 ・東京からの人が多すぎる。心配です。 ・コロナ対策がしっかりしている。安心です。 ・女性の右側のドライヤが風しか出てこないのを替えてほしい 常連さんは1時間以上入っていてもいいのでしょうか？ ・時々友だちとお世話になっております。温泉が塩尻にはないので、ここまで来ても帰りは幸せな気持ちにいつもなります。ありがとうございます。 ・きもちよかった よくないとこなし ・とてもすばらしい。スタッフの対応。温泉の質。また来ます。フェイスタオル2枚買いました。 ・カードとかPay Payを使用出来る様にしてくれたらありがたいです。 ・1時間半はほしいです！時間を気にしすぎました。 ・良かったです。ありがとうございました。 	