

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	松本市ふれあい山辺館		所管課 TEL	観光プロモーション課 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推進を図るため。								
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カ年）								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の維持管理</li> <li>施設の利用許可</li> <li>利用料金の徴収</li> </ul>								
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	-	138,211	-	121.2%				
	貸館利用者数	-	987	-	133.3%				
	（特記事項）								
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	37,820,000	利用料金収入	35,541,000	指定管理者納付金	3,900,000	指定管理者納付金	4,802,952
	自主事業収入	250,000	自主事業収入	393,000	行政財産目的外使用料	2,560	行政財産目的外使用料	2,560	
	雑収入	601,000	雑収入	440,000					
		計	38,671,000	計	36,374,000	計	3,902,560	計	4,805,512
支出 （歳出）	人件費	16,880,000	人件費	15,447,000	土地賃借料	877,608	土地賃借料	887,608	
	一般管理費	17,049,000	一般管理費	13,228,000	営繕工事費	2,329,800	営繕工事費	310,860	
			【内訳】				休業補償	9,103,104	
				・光熱水費					
				・修繕費					
				・備品消耗品費					
	指定管理者納付金	3,900,000	指定管理者納付金	3,900,000					
	計	37,829,000	計	32,575,000	計	3,207,408	計	10,301,572	
	損益	842,000		3,799,000	差引	695,152	差引	-5,496,060	
（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
64.8

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、問題は見られない。
	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	適切な労働条件が確保されている。
	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	即時対応可能であり、関係機関との綿密な連絡調整がなされている。
		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	不測の事態にも対応可能である。
	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	個人情報は鍵付きの保管庫に保管されており、PCもセキュリティ対策が講じられている。
	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	適正な経理のもと業務にあたっており、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	B	報告書等から経営状況に問題は見られない。
		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	地域の旅館とも、協力体制が組まれている。
	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	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	市や周辺団体との連携が図られている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	事業計画に基づいた配置となっており、問題は見られない。
		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	配置した職員に対して、適正な指揮系統や責任権限が与えられている。
	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	積極的に業務の効率化を図り、有給取得を促している。
	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	日々、情報共有を図り問題解決にあっている。
	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	当該施設専用の会計簿により、適切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	資格区分に応じた適切な業務委託が実施されている。
		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	業務実績及び事業報告ともに期間内に提出されており、問題は見られない。
	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	従業員による防災訓練や安全講習が計画的に実施されている。
	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
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、接客に注力する姿勢が伺える。
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	地元の保育園に入浴体験学習を行うなど、積極的な地域貢献が図られている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	県や市の事業へ協力し、新たな顧客獲得を行っている。
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	施設内の清掃・整備を行い、清潔さを保っている。
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	日常点検により、安全性への配慮が図られている。
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	改善可能なものは迅速に対応し、適宜市への情報共有が図られている。
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	事業報告がなされており、問題は見られない。
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	日中の消灯など電力量の削減に取り組んでいる。	
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	業務の効率化を図り、人件費等の削減に取り組んでいる。
	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	B	新型コロナウイルス感染症の影響はあったが、概ね予算通りの収入が確保できた。

### 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1日～令和4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3年度の 自己評価	接客・美化・清掃について概ね満足をいただくことができた。 長野県観光機構が実施する「信州物味湯産手形」利用客が県内各地から来館し、好評を得た。 苦情については、洗い場の場所取りが依然続いているものの、スタッフが洗面道具を移動・個別のお願いと注意喚起を継続実施する中で、成果が出つつある。
要望・苦情への 対応状況	また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、会話を控えるよう掲示を行い、粘り強く注意喚起の対応をとることができた。 その他、要望・苦情があった際には、スタッフ全員で情報共有を図り実施に努めることで、利用者へ寄り添う運営を心掛けた。
今後の目標	1 新型コロナウイルス感染症拡大防止の徹底により、安心・安全な施設運営を目指す。 2 不具合箇所の早期発見・早期改修を実施し、適正な施設の維持に努める。 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す。 4 地域コミュニティの役割を果たす。 5 「白糸の湯の継続と良質温泉」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に努める。

### 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】  
地元保育園児を対象に、入浴マナーの普及啓発や温泉資源を活用した地域の活性化を図っており、地域からの評判も高く、好意的な印象を受ける。  
新型コロナウイルス感染症で利用が減少しているが、そば打ち体験など観光客の受入に積極的である。

【総合的な評価】  
安価な価格設定でかつ、清潔感のある施設であるため、地元のリピーターに大変満足されている。  
一方、リピーターによる場所取りや大声での会話など苦情に繋がる側面があるが、スタッフが粘り強く対応することで改善に向かっていくことが伺える。  
県や市の事業、地元事業へ貢献する姿勢が高く、新型コロナウイルス感染症の影響により入浴者は減少しているものの、新たな顧客獲得に邁進している。  
今後も、地元の中核的入浴施設と観光施設としての両面を保ちつつ、運営にあたられたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.8

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	令和3年4月1日～令和4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（回答者数：20件）			
調査結果	○性別	男性：35.0% 女性：50.0%（未回答：15%）			
	○年代	20歳未満：15.0%	20代：15.0%	30代：0.0%	40代：0.0%
		50代：25.0%	60代：25.0%	70代：10.0%	80代以上：0.0%
		未回答：10.0%			
	○お住まい	松本市内：40.0%	県内：10.0%	県外：20.0%	未回答：30.0%
	○入浴料金	高い：0.0%	安い：65.0%	適当：0.0%	未回答：35.0%
	○従業員の対応	満足：50.0%	やや満足：20.0%	どちらともいえない：0.0%	未回答：15.0%
		やや不満：5.0%	不満：10.0%		
	○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：10.0%	どちらともいえない：5.0%	未回答：15.0%
	あまりそう思わない：0.0%	そう思わない：0.0%			
○設備の使いやすさはいかがですか？	使いやすい：50.0%	やや使いやすい：15.0%	どちらともいえない：5.0%	未回答：20.0%	
	やや使いにくい：5.0%	使いにくい：5.0%			
○清掃は行き届いていますか？	そう思う：35.0%	ややそう思う：30.0%	どちらともいえない：10.0%	未回答：15.0%	
	あまりそう思わない：0.0%	そう思わない：10.0%			
○源泉であることをご存じですか？	知っている：50.0%	知らなかった：20.0%		未回答：30.0%	
	効能を実感している：0.0%				
利用者からの意見 要望・苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洗い場が狭く、カラン数が少ない。</li> <li>・女性浴室洗い場での場所取りが目立つ。</li> <li>・浴室内での声の大きさ・会話の多さがコロナ禍において不安。</li> <li>・障害者割引を導入してもらいたい。</li> </ul>				