

令和4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	松本市梓水苑・松本市梓川地域休養施設		所管課 TEL	観光プロモーション課 0263-34-8307					
所在地	松本市梓川4262-1、4204-1		設置年月	梓水苑：平成5年4月 梓川地域休養施設：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	梓水苑：客室(洋室10室、和室4室、宿泊上限58名)、レストラン(利用上限50名) 梓川地域休養施設：屋内施設(休憩室、憩いの室1・2、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)、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	令和2年4月1日～令和5年3月31日(3カ年)								
指定管理者の主な業務	1 施設の利用受付、許可 2 利用料金の徴収及び減免、還付、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、広告宣伝、自主事業の企画・実施 5 施設管理業務(清掃・警備・保守)								
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	-	5,453	-	168.7%				
	レストラン利用者数	-	3,484	-	76.5%				
	宴会利用者数	-	5,145	-	113.8%				
	梓川地域休養施設利用者数	-	75,011	-	124.5%				
(特記事項)									
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	146,983,100	利用料金収入	117,102,585	行政財産目的外使用料	13,510	行政財産目的外使用料	18,110
	営業外収入	1,100,000	営業外収入	8,194,178					
	計	148,083,100	計	125,296,763	計	13,510	計	18,110	
	支出 (歳出)	人件費	57,197,000	人件費	50,695,576	営繕工事費	10,405,692	営繕工事費	4,629,900
		原材料・商品仕入費	27,523,100	原材料・商品仕入費	19,452,348	委託料	5,718,712	委託料	39,600
		旅費交通費	517,000	旅費交通費	2,600				
		通信運搬費	2,580,600	通信運搬費	2,191,880				
消耗品費		7,117,000	消耗品費	5,482,760					
修繕費		2,504,040	修繕費	4,618,149					
印刷製本費		220,000	印刷製本費	75,700					
燃料費		10,000,000	燃料費	11,811,773					
光熱水費		17,555,000	光熱水費	24,821,270					
賃借料		7,619,700	賃借料	9,254,486					
保険料	283,000	保険料	315,870						
委託料	23,086,360	委託料	27,033,135						
雑費	3,057,978	雑費	4,249,841						
その他	2,212,000	その他	610,374						
計	161,472,778	計	160,615,762	計	16,124,404	計	4,669,500		
損益	-13,389,678		-35,318,999	差引	-16,110,894	差引	-4,651,390		
(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  
71.3

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	関係法令及び施設の管理運営規則に則り平等性は確保されており、アンケートからも問題は見られない。
	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	労働条件モニタリングからも適正な労働条件が確保されており、問題は見られない。
	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	危機管理マニュアルに沿って災害時等のでも適切な対応がとれる体制が確保されている。
		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	A	賠償責任保険に加入し、宿泊・入浴・貸館だけでなく、自主事業においても管理表が整備されている。
	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	個人情報保護方針を定め、管理責任者を配置しシステムセキュリティの導入、書類の保存年限に応じた対応がされている。
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	A	情報公開等に備えた管理体制がとられており、共同体の構成会社によるチェック、監査室による監査の実施がされている。	
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	コロナの影響により赤字経営が続いている。ただし、母体のエア・ウォーター㈱は経営状況が良好である。
		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	A	指定管理をするための共同体の事務所が近隣にあり、施設運営に係るグループ会社全体での会議が月1回開催されている。
	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	A	設置目的等を的確に理解し、施設の効用を最大限に活かす運営がされている。また、利用者から市へ直接の苦情等がないことも管理者として高く評価できる。
		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	A	常時、連絡が取れる体制が確保されており、緊急時の連絡や報告等も迅速に行われ、関係団体とも連携がとれている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	コロナ禍で事業の見直しとともに職員体制も適正に配置し、派遣職員も活用して円滑に運営している。
		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	支配人や料理長等、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も明確になっている。
	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	有給休暇の取得目標を定め、積極的な取得を促進するなど、一定の取り組みを行っている。
	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	サービス講習、防災訓練、救急救命講習、食品衛生責任者講習などの各種研修を実施している。
	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も適切に行われている。
		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	基本協定及び仕様書に定める主たる業務を委託することなく、清掃・警備・保守等の必要な分野の委託が行われている。
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	適切な時期に適切な報告がされている。	
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	安全対策は明確に定められており、防災訓練も定期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確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	管理区域、業務範囲は職員間に共有がされており、適切な管理運営ができています。
		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	A	指定管理業務をはじめ、自主事業ではレストランやラフティング、研修講座等の環境を活かした事業が高く評価できる。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画に沿って適切に運営されており、問題は見られない。
	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	地元イベント(自転車レース等)への協力は評価できる。コロナ禍で未開催の地元住民との意見交換(運営懇談会)の再開が望まれる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	ホームページ改修で目的別に閲覧しやすく、インスタグラム活用など、時代に即した宣伝手法を取り入れ利用率の向上に努めている。
	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	A	健康運動教室等の講座をはじめ、コロナ禍の需要に合わせたテイクアウト(弁当販売)が人気を博し、高く評価できる。
	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	対象者に応じた適切なサービスが提供されており、利用者へ配慮した管理がされている。
	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	宿泊者及び入浴者に対してアンケートが実施されており、真摯に対応している。
	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	定期報告から適切にセルフモニタリングがされていることが確認でき、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	エネルギー価格の高騰が続く中、環境管理定期報告から節電や節油の徹底が見受けられる。	
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	A	コロナ禍で赤字経営が続く中、人件費の削減や消耗品費、印刷製本費の削減に努め高く評価できる。
	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	コロナ禍での社会情勢に影響され、目標とする収益・利用者を確保できなかった。

### 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4年4月1日～令和5年3月31日
	調査対象	梓水苑・梓川地域休養施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(216件)、利用者の声(直接・電話にて)
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4年度の 自己評価	<p>●コロナの感染拡大～感染対策の緩和と動きのある1年の中で、国、県、市の旅行支援のおかげで売上は前年対比100%と好調であり、宿泊業界の復活の兆しが見えはじめた。しかし、慢性的な人員不足は続いており、予約を受けきれず旅行支援を活かしきれない部分もあり改善は必要と感じている。また売上増加と共に経費削減にも注力し、業務委託していた清掃業務や洗濯業務を自社グループに移管することにより費用を抑えることにも成功した。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>●できる限りお客様のご意見や声には対応しているが、個人としての要望(お風呂がぬるいや熱い等)や施設面(エアコンがうるさい、トイレがうるさい)、モラルの問題(お風呂の場所取り、かけ湯をしない)等対応しきれない部分も多々あります。また、少数での営業の為、サービスが行き渡らない部門も増えており今後の課題でもあります。</p>
今後の目標	<p>●黒字化に向けて宿泊、宴会、BBQ等の利用率をコロナ前に戻す必要があり、広告宣伝等を活用しお客様に梓水苑を再認識していただき利用を促し売上増加を図る。 ●コロナ禍で行えていなかった県内外の旅行会社営業を再開し、ラフティングやチームビルドプログラム、小規模合宿等の獲得を図る。 ●全国的に浴場のレジオネラ菌事故が増加している為、衛生管理を徹底しお客様が安心してご利用いただけるように清掃・管理する。</p>

### 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】  
 レストランやラフティング、健康運動教室等の講座など多様な自主事業を行っており、地域の回覧やホームページ等で積極的に周知を図ることで、利用者数の増加に繋げる取組みは高く評価できる。  
 また、コロナ禍の巣籠り需要を考慮したレストランの運営方法の見直し、テイクアウト(お弁当販売)による売上の増加、アウトドア需要に対応した手ぶらでバーベキューは、利用者からの評価も高かった。  
 今後も利用者のニーズに合わせた事業展開により、利用率の向上に期待したい。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】  
 個別施設ごとのテーマ：観光事業の振興  
 アウトドア需要によるBBQやラフティング等の宣伝による集客、小中学校の修学旅行の受入れで施設への誘客を促進しており評価できる。

【総合的な評価】  
 コロナ禍の社会情勢により、利用者及び収益は依然として厳しい状況ではあるが、経費削減や事業の見直しに取り組んでいることは高く評価できる。  
 利用者からの要望や苦情に対しては、施設構造上の問題や条例による縛りがあり、対応できないものもあるが、ソフト面では真摯に受けとめ、改善の取り組みが迅速に行われている。  
 指定管理業務及び自主事業を通して、施設の設置目的以上の効用が発揮されており、入浴・レストランでは地元利用者を中心とし、宿泊・ラフティング・キャンプ等では県内外から利用者が訪れており、地域に根付いた施設運営がされている。

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
81.3

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
良好

※「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4年4月1日～令和5年3月31日
	調査対象	梓水苑・梓川地域休養施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答（216件）、利用者の声（直接・電話にて）
調査結果	<p>○ 施設をどこで知りましたか。          ・紹介：13.9% ・ネット：58.8% ・紙面：2.8% ・テレビ、ラジオ：0% ・その他：24.6%</p> <p>○ 予約方法は何ですか。          ・電話：29.2% ・HP：29.2% ・OTA：29.7% ・TTA：3.7% その他：8.4%</p> <p>○ 全体的な値段はいかがですか。          ・安い：60.6% ・値段相応：32.9% ・高い：2.3% その他：4.2%</p> <p>○ お食事はいかがですか。          ・良い：74.1% ・普通：4.6% ・悪い：0.0% ・その他：21.3%</p> <p>○ 客室はいかがでしたか。          ・良い：90.3% ・普通：6.9% ・悪い：0.0% ・その他：2.8%</p> <p>○ 接客、サービスはいかがでしたか。          ・良い：97.2% ・普通：2.3% ・悪い：0.5% ・その他：0.0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>●梓水苑          和室の部屋の電気が暗い ⇒ 設備上、明るくすることが難しい。          部屋のお風呂の温度調整が難しい ⇒ サーモセンサー付カランに変更済み          ドアの開閉時の音が気になる ⇒ ドアクローザー故障箇所改善          大浴場での場所どりが目立つ ⇒ スタッフが発見した場合、荷物移動させる等の対応はしておりますが常にチェックできない為、看板やシール等で注意喚起を促している</p> <p>トイレの音がうるさい ⇒ 設備上、対応不可          エアコンの音がうるさい ⇒ 設備上、対応不可</p> <p>●梓川地域休養施設          玄関スロープが壊れている ⇒ 修理済み          風呂のドアを直してほしい ⇒ 修理済み          洗い場の椅子を高くしてほしい ⇒ 滑り止め高座椅子を各入浴場にご用意してありますので各々で移動していただきご利用いただけるようになっています。</p> <p>お風呂のお湯が熱いor寒い ⇒ 申告があった場合、温度異常を確認致します。問題がなければ特に対応はせず、個人の好き嫌いでの湯温調整は対応しておりません。</p>	

## 令和4年度（2022年度）梓水苑アンケート総数

### 6. アンケート調査の総括（集計表）

アンケート総数	216
---------	-----

#### 1. 梓水苑をどこでお知りになりましたか。

①紹介	②インターネット	③新聞・雑誌	④テレビ・ラジオ	⑤DM	⑥その他	⑦無回答
30	127	6	0	0	52	1
13.9%	58.8%	2.8%	0.0%	0.0%	24.1%	0.5%

#### 2. 今回の御予約方法

①電話	②HP	③じゃらん	④楽天	⑤旅行会社	⑥その他	⑦無回答
63	63	28	36	8	17	1
29.2%	29.2%	13.0%	16.7%	3.7%	7.9%	0.5%

#### 3. 全体的なお値段はいかがでしたか

①とても安い	②まあまあ安い	③値段相応	④少し高い	⑤とても高い	⑥その他	⑦無回答
50	81	71	5	0	6	3
23.1%	37.5%	32.9%	2.3%	0.0%	2.8%	1.4%

#### 4. お食事はいかがでしたか

①とても良い	②まあまあ良い	③普通	④悪い	⑤とても悪い	⑥その他	⑦無回答
116	44	10	0	0	25	21
53.7%	20.4%	4.6%	0.0%	0.0%	11.6%	9.7%

#### 5. 客室はいかがでしたか

①とても良い	②まあまあ良い	③普通	④悪い	⑤とても悪い	⑥その他	⑦無回答
137	58	15	0	0	4	2
63.4%	26.9%	6.9%	0.0%	0.0%	1.9%	0.9%

#### 6. 接客・サービスはいかがでしたか

①とても良い	②まあまあ良い	③普通	④悪い	⑤とても悪い	⑥その他	⑦無回答
161	49	5	1	0	0	0
74.5%	22.7%	2.3%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%

【利用者アンケート集計】

実施時期	令和4年4月1日～令和5年3月31日 1年間
調査対象	松本市梓水苑宿泊者
調査方法	・アンケート用紙をフロントにて受付時に手渡しし、チェックアウト時に回収

月	件数	お客様からの改善希望、苦情及びクレーム等	苦情及びクレームに対する対応処置
4月	10件	ロフトにも小さなテレビがあるといい(メゾネット)	費用面とテレビの線の位置の関係で不可。
		マスク置き紙袋がほしい	マスク設置緩和により不要。
		夕食のみの予約だったが、夜中に清算の催促の電話が来た。チェックイン時に言われなかったのが困った。夕食時、お皿を下げるスピードが早く、落ち着いて食べることができなかった。	フロントスタッフに注意、指導した。仲居は空き皿になっているものを下げているだけであり問題はなし。
		夕食は落ち着いて食べることができたが、朝食がバラバラでいて落ち着かなかった。バイクより個人出しの方がいいと思った。	宿泊人数により個人食・バイクを切り替えており満室時に個人食対応は現状不可。
5月	20件	窓のサッシが閉まらなくて困った。外れやすい食事するレストランが少し狭く感じた。	窓のサッシはレールの劣化もあり交換を要検討。館内の構造上増設等は不可能。
		113号室の部屋の電気が暗い	和室の設備上、明るくすることが難しい。明るくするには施設改修が必要。
		部屋のお風呂のお湯の温度調節が難しい。	現在はサーモセンサー付きカーンに変更済み(松本市にて対応)
		お風呂に窓がついて、換気ができればよかった。朝食のバイクで果物がすぐなくなってしまい残念。	窓については構造上不可能。バイクについては補充のチェックをするように仲居に指導した。
6月	11件	コインランドリーがあったらいいと思った。朝食の量を食べるといいと思った。	費用面の関係で不可。
		観光の案内を充実させて欲しい。少々わかりにくい。梓水苑の看板がわかりにくい。	人によって内容を細かく対応することは不可。
7月	8件	洗面所にフェイスタオルが欲しい。(風呂用以外で)	費用面の関係で不可。
		入室時の匂いが気になった。	前日利用者のおいが気になる場合、部屋の空気があれば利用しない様に対応しております。連日満室時等の対応できない場合もあり、その場合は清掃中換気にて消臭を図っております。
8月	26件	枕がすこし寝づらい	人により好みがあるため、対応不可。
		バスタオルがケバケバしていて、体をふくと繊維がついてく	3月～バスタオルを新品に変え、少し薄手のバスタオルに切り替えております。
		枕が大きすぎる	
		バスタオルが厚くて使いづらい	
9月	21件	ドアの開閉時の音が気になる。	ドアクローザー故障箇所は修理済み
		大浴場の脱衣場の床がべたべたしていた。拭き掃除のモップを常備したらどうか。洗面所にティッシュペーパーが欲しい。	定期的なスタッフ清掃が入って掃除をしています。お客様用ではありませんが、清掃用モップも常時おいてあります。洗面所にティッシュがほしい要望は多数ありますが備品の盗難が多く、また日帰り入浴料が安い為、備品や設備投資は難しい。
		大浴場にて、日帰り客で場所取りしてる人が多く、宿泊客が遠慮しながら使っている所を見て、残念だった。「場所取り禁止」の張り紙もあったのにルールを守らない客が目立った。	こちらで発見した場合は荷物移動をするものの、頻繁に浴場内に入るわけではない為、対応が難しい。モラルの問題であり、こちらとしては張り紙やシールの対応となってしまいます。
		大浴場に洗顔フォームが欲しい。	費用面の関係で不可。
		露天風呂があったらいいと思った。	費用面の関係で不可。
		お風呂場の換気扇のファン音が大きい。通気口の掃除も必要だと思う	換気扇のファン音に関しては設備上の問題の為、対応不可。
10月	38件	部屋の香りが強い。DOWNY系の香りがする。設備の老朽化が目立つ。窓などの掃除が行き届いていない。	部屋に芳香剤をおいてあるわけではない為、前日のお客様のおいの可能性あり。掃除については委託業者に報告済み。
		大浴場のお風呂の温度が高すぎる	清掃担当に引き継ぎ、解決済み。
		和室の電気が暗い。案内のような手紙が欲しい	機械にて一定温度管理をしております。お客様から意見をいただいた場合、手動の温度計で測り対応しています。ただし、個人の感想での熱い・温い等の声には対応していません。
		大浴場のお風呂が熱い	上記回答あり
		部屋のトイレの温水も熱い。	トイレは温水便座の為、個人での調整が可能
		和室の電気が暗い	コーヒーマシンは朝食代の価格・コスト面で変更不可
11月	21件	朝のコーヒーマシンはドリップのほうがいい	
		大浴場のお風呂が熱い	ドライヤー修理済み
		ドライヤーが壊れていた。	
		朝食のコース、和食が洋食かで選べたらいいと思う	和食の宿の為、和食のみとなります。設備上対応不可、対応には改修が必要。
12月	21件	部屋のトイレの水を流した時の音がうるさい	費用面の関係で不可。
		アメニティで洗顔フォームがあるといいと思う。	費用面の関係で不可。
		子供のメニューに麺類があればいいと思った。	常時あるわけではありませんが、事前に相談いただければうどん等の対応も可能。
		一部畳に汚れがあった。	清掃担当の係に伝達し、解決済み。
1月	21件	部屋にスマホの充電ケーブルがあればよかった。	フロントにて貸出あり。
		大浴場の汚れが目立つため、オーバーフローを定期的にしてほしい	定期的なオーバーフローはしているが、オーバーフローをやりすぎると湯温が下がる為、頻繁には不可。
		お風呂で使うアメニティは泊まる人用に別にしてほしい。	宿泊者はフロントのアメニティより必要な分をもっていけるようになっています。
		和室の電気が暗い	上記回答あり
2月	21件	122号室のエアコンがうるさい	エアコン騒音問題は市に報告済み

10月	38件	お風呂まで遠くて寒い 周りの部屋のドアのきしみ音が気になる エアコンの始動音が大きくてびっくりする。	施設自体老朽化が進んでおり、対応できない。
		サウナがあるといい	費用面の関係で不可。
		換気扇の音がうるさく、テレビがよく聞こえない	換気扇ではなく、エアコンの騒音の可能性あり。
		飲み水はお風呂場近くに置いておいてほしい。 脱衣場にティッシュが欲しい。	フロント付近には宿泊者用ウォーターサーバー設置あり
		朝のお風呂利用時間を9時までにしてほしい	日帰り入浴の開始時間までに清掃が終わらないため、不可。
		バスルームを置いておくのはどうか。何物の出し入れに ベッド、ソファを使うことになってしまい少々不便さを感じた	バゲージラックの要望がほぼない為、すぐに導入とはならないが声が多い場合要検討する。
		和室の電気が暗い	上記回答あり
11月	31件	大浴場が寒い 大浴場にティッシュがない 髪留めゴムのアメニティがあればよかった。	大浴場の暖房は無いため、設備的に対応不可。 髪留めは要望が多ければ検討する。
		洗面所のお湯が出なかった 部屋の暖房の音がうるさい	給湯ボイラーがエラーにより止まっていた可能性あり。 エアコン騒音問題は市に報告済み
		大浴場の脱衣場の床が濡れていて、髪の毛も落ちていた。 バスマットを置くというのはどうか。	大浴場の出入口には給水マット設置済み。 髪の毛は定期的に掃除を実施する。
		室内部屋ドライヤー、古い型のもので変えてはどうか。	部屋のドライヤーが旧式なのは承知しており要検討。
		露天風呂があったらいいと思った。	費用面の関係で不可。
		朝の大浴場にゴミが浮いていた。	夜間にオーバーフローしている為、様子見。
		大浴場にアメニティがあればいいと思う。	日帰り入浴が安価の為、設置不可。
		日帰り入浴のお客さんでマナーが悪い人がいる	お客様のモラルの問題の為、対応不可。
		大浴場の床が冷たい	対応不可。
		メゾネットの部屋の電気が暗い	メゾネット洋室が暗いとの声はほとんど出ない為、様子 給湯器の関係でお客様の人数が多い場合に、お湯が出る までに少々時間がかかる場合がある。
103のお湯の蛇口だが、出が悪い。	費用面の関係で不可。		
12月	11件	大浴場のお湯がぬるい	上記回答あり。
1月	11件	部屋着のポケットの中に前の客のティッシュが入っていた。 箱ティッシュの替えがなくすぐ終わってしまい不便だった。 松香寮のマッサージ器に座って上を見たら蜘蛛の巣が張っていた。	部屋清掃担当の係に伝達し、今後指摘がないようにした。
		ドライヤーの風量が弱い	上記回答あり。
		部屋の浴室の温度調整が難しい	上記回答あり。
2月	9件	部屋の温度調節が難しい	業務用エアコンの為、微調整が難しく対応不可。
		暖房の音がうるさい	上記回答あり。
		露天風呂があればよかった。	上記回答あり。
3月	20件	朝食のおかずの量が少し多い	現在食材高騰により、若干量を減らしております。
		大浴場を使う客のモラルが低い シップをそのままにしたり、ロッカーを開けっぱなしにしながらドライヤーをかけたりにしている。	お客様のモラルの問題の為、対応不可。
		和室に4名は狭い。 食事のメニューに牛乳が欲しい。	メゾネット洋室に入っていたければもう少し広く利用できるかと思えます。 牛乳は賞味期限の問題で常時提供が難しい。
		お風呂の温度が高い 脱衣場にティッシュが欲しい	上記回答あり。
		お部屋に置時計があるといい(120号室) 朝のお風呂の時間をもう少し遅めにできないか。	ベッドサイドテーブルに時計機能あり。 日帰り入浴の営業があるため難しい。
		トイレの水の音が大きい	上記回答あり。
		客室内にグラスが欲しい	湯呑・グラス兼用で使えるコップ設置あり。
		土足禁止の表示が分かりにくい	あやうく表示は見えが悪くなるため致しまして ん。現在の案内・下駄箱があることで判断いただけると 幸いです。
		エアコンの音がうるさい	上記回答あり。
		部屋の入口の電気が点灯しなかった(102号室)	清掃時には点灯していたものの、その後電気切れとなり 翌日交換実施済み。
空調の音がうるさい	上記回答あり。		

【利用者アンケート集計】

実施時期	令和4年4月1日～令和5年3月31日 1年間
調査対象	松香寮利用者
調査方法	・アンケート用紙を玄関に設置

月	件数	お客様からの改善希望、苦情及びクレーム等	苦情及びクレームに対する対応処置
4月	0件	無し	
5月	0件	無し	
6月	1件	玄関スロープ下が壊れているので直してほしい。	スロープ金具に破損があったため、修理済み
7月	1件	売店で商品を買ったらレシートいりませんかと聞かれた。なにも言わずに出すのが当然だ。	紙の無駄を省く為、当館ではレシートの有無を確認して発行しています。対応方法に変更の予定無し。
8月	0件	無し	
9月	1件	ドライヤーから温風がでないので修理してほしい。	交換済み
10月	1件	ロッカーのカギを持って帰ってマイロッカーにしている利用者がいる。	コイン式ロッカー出ない為、カギを持って帰えることが可能です。対策として、鍵のついていないロッカーをマスターキーで空け、中に注意喚起の紙を設置。
11月	0件	無し	
12月	0件	無し	
1月	2件	脱衣場の床が髪の毛が多いので掃除に入ってほしい。	定期的にスタッフが清掃に入っています。しかし、限られた人数で営業を行っているため頻繁には行うことができないのが現状です。
		風呂のドアを早く直してほしい。	修理済み
2月	2件	洗い場の椅子を一部高くしてほしい。	滑り止めの高座椅子も洗い場近くに設置してあります。全員が高座椅子が必要なわけではない為、個々に移動していただいでご利用いただくようになります。
		場所取りが目立ちます。	場所取りの注意喚起を脱衣場、洗い場にも設置済み