

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	令和4年4月1日～令和9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		47,854		106.1%				
	休憩室利用者（有料）		0						
	温泉自動販売機利用量		0						
	(特記事項) 休憩室：新型コロナウイルス感染拡大防止の為、利用停止 温泉自動販売機：故障により利用停止								
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	46,000,000	利用料金収入	25,638,831	行政財産目的外使用料	11,900	行政財産目的外使用料	10,010
		計	46,000,000	計	25,638,831	計	11,900	計	10,010
	支出 (歳出)	商品仕入高	3,000,000	商品仕入高	1,462,781	工事請負費	3,456,000	工事請負費	1,166,000
		原材料費	100,000	原材料費	59,612	修繕料	330,000	修繕料	0
		給与及び雑給	15,500,000	給与及び雑給	5,345,250	委託料	2,394,718	委託料	27,500
		広告宣伝費	800,000	広告宣伝費	735,725				
		光熱水費	15,000,000	光熱水費	14,545,792				
厚生費		50,000	厚生費	34,389					
法定福利費		1,500,000	法定福利費	590,984					
減価償却費		900,000	減価償却費	905,028					
修繕費		300,000	修繕費	1,827,452					
事務用消耗品費		100,000	事務用消耗品費	314,404					
通信費		300,000	通信費	294,125					
保険料		500,000	保険料	595,176					
備品消耗品費		1,500,000	備品消耗品費	6,258,205					
管理諸費	200,000	管理諸費	167,075						
賦課分担金	50,000	賦課分担金	14,500						
リース料	250,000	リース料	100,144						
委託費	5,000,000	委託費	2,288,915						
雑費	460,000	雑費	3,950						
	計	45,510,000	計	35,543,507	計	6,180,718	計	1,193,500	
損益	490,000		-9,904,676		差引	-6,168,818	差引	-1,183,490	
(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

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	市民の平等な利用を妨げることなく運営されている。また、旧回数券の取扱いで不適切な対応があったが協議し改善が図られた。	
	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	B	日頃から事故防止のための巡回及び目視、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赤字経営が続いている。ただし、管理者の本業の経営状況は順調である。	
		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	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	職員研修や接遇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	引続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、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	C	新型コロナの影響もあり、自主事業を含め積極的な連携は乏しかった。	
	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の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	引続き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4年4月1日～令和5年3月31日
	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	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	前年度より重篤化のコロナ禍中、国の感染症対策に則り「安全安心な温泉」として温泉公衆衛生を主眼とし、清潔なお湯の管理と衛生美化をさらに特化。結果、施設からの感染者は皆無、「健康活動の土台」を主眼に対応した。利用者全体数内0.001%の苦情の連絡内容が、施設内迷惑行為者と重複する点や事実と異なる事を受け、スタッフや他利用者との連携により更なる対応の工夫を凝らした結果、感染再拡大の状況も併せ該当の苦情件数は減少した。殆どのお客様からのお褒めや励ましと諸事のご協力を得、同時にきめ細かい対応継続の結果、入浴事故や排便事故・備品窃盗の該当者発見と解決に結び、例年頻発していた該当件数が激減、現在も発生0件を継続中。また、日々の温泉データをもとにチップボイラー作動1本化の切り替えに成功、館内の諸取り組みによって経費の削減に繋がった。SNSを通して全国区異種企業間との連携企画や商品開発等、地元企業商品や全国区品薄商品の販路を得、地元新聞社主催のスタンプラリー・出張足湯協力など諸広報にも功を奏す。前年度以上のコロナ禍中にも拘わらず、湯治目的や新規来館者数も日々増加した点は諸対応の評価の裏付けとし、「コロナ対策が万全なので通い続けられた」「障害のある子供も安心して連れてこれた」とのお声を励みに以後も向上維持を目指す。要望・苦情には可及的速やかに対応済。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	弱い立場の人、声を出せない人、ものを言えないお子様等に安心してご利用いただけるように、最低限の感染症対策を引き続き行っていきます。

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】
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、レストランや送迎バスなどが実施できていないため、今後は社会情勢を加味しつつ、コロナ以前の取組みを再開し、利用者の増加を期待したい。
【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
繁忙期となる夏季には施設内に周辺地域の観光パンフレットなどを積極的に配置することで、利用者から喜ばれており、通信で行っている文化講座を通して県外からの施設利用があること、Googleやじゃらん等のネット評価においても観光客利用が見受けられるとともに、好評をいただいていることから評価できる。
今後、県内外へ更なる情報発信をすることで利用促進を図られたい。
【総合的な評価】
引続き新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、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、今まで不具合等で本格運用に至らなかったチップボイラーも積極的に使用することで、エネルギーコストの削減を図っていることは評価できる。一方で、掲示物の徹底が反って一部の利用者の不快感を招いていること、窓口対応において高圧的な態度との意見があること等、公の施設の管理者としての対応を心がけて頂きたい。
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、指定管理者は社会情勢を加味しつつ、中止していた自主事業や新たな取組みを積極的に検討しており、今後の管理運営に期待したい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
68

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4年4月～令和5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	アンケート回答者 施設利用者44名 意見・要望・苦情等は下記のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・御食事再開まっています。 ・コロナ対策がきっちりしていて安心しました。 ・八重桜が満開で最高でした！ありがとうございます！！ ・とても良かったです。特に湯の温度が丁度よく長く入れました。また来たいと思えました！ ・絶景でした。いい温泉です。露天風呂もう少し温度上げてほしいです。 ・常連客はしゃべりすぎます ・そうじがすごい！！きれい！きもちよいです！ありがとう！ ・換気のしすぎではありませんか。対策はよいですが、外と内が同じです。 もう少しあたたかさを楽しみたいです。 ・何回も見に来てやっと入れました。満足のお湯でした。また、前の様に、皆が楽しめる様になると良いですね！ ・いい湯だな ・コロナ禍の中お仕事ご苦労様です。入場者カードの記入、マスク、体温チェック等市指導のもと真面目にとりまわっていますがその半面言われている事以外はやらない体質があるように思います。ただ画一的にやるのではなく、おもてなしの心が必要です。 露天風呂の庭の草とりはやらないのですか？ハルジオンが2回目の花を咲かせました。 造園業を営む者としての気持ちはないのですか？ ・めっちゃええゆ ・気持ちいいお湯で体がやすまる ・1時間はみじかい あぶ対策をしてほしい 2カ所かまれた 何かはり紙でも。 ・とてもきもちよかったです。 ・お風呂がひろくてよかったです。水ものめてとてもよかったです。また、来たいです。 ・3年ぶりに来ました。いい温泉ですね。 ・松本方面から来たときに赤い橋の手前のアカシアの枝がかがさっていて見えずらく、枝を切ってもらえたら、安心なのですが。 ・いつもいいお湯で疲れが癒されています。 ・子供がうるさい 風呂でおよがさない ・おゆがしっかりとして肌やすべすべ！！これで私も新垣結衣に近づきました。ありがとうございます。 星のげんに告白できます♡ ・いつもお世話になっております。露天風呂のベンチを流す用の「湯手桶」が近くにあると清潔に利用できて助かります。ご一考の程お願いいたします。 ・長野から遠い。温泉国道入口のかんばんがわかりづらい 橋わたって別れ道にかんばんあれば良い 温泉楽しく入れました、秋がたのしみ ・とても気持ちのいい いやしの空間、私にとって大事なゆ いつも衛生管理されありがとうございます 親せきみたいな気がします ・とても気持ち良かったです。また来ます。 ・最高に気持ちよかったです。また来ます。 ・露天風呂がとても気持ちよかったです。また来たいです！ありがとうございます ・お風呂場から見える木々の名称を書いていただくと、うれしいです。 御専門だと伺っています。次回楽しみにしています。宜しく願います。 ・いつもきもちよく過ごせます。(元気で) ・いつもあたたまっています 感謝♡ ・雪のなか営業して頂きありがとうございます。きれいな施設、お湯で本当に癒されました。 ・よかった また来ます 3人で来ました 露天風呂よかったです めるいのが最高でした ・1年間、まことにありがとうございました この温泉はこされません。 又、スタッフの対応もていねいにやさしく、ありがとうございます。 ・設備もしっかりしてて遠くから来て良かったです。肌スベスベですわ ・注意書きが多すぎる。同じことばかり。入浴の仕方まで色々いってほしくない ゆっくりできない ・露天風呂入口に滑り止めマットが置かれてありがたいです。今までこわかったから ・露天風呂で多分地元の方々 3人で大きな声で長く占領されて(10分以上) いて不愉快でした。 折角の良いおん泉なのに残念でした。 ・すばらしい おんせん後のシャワーいつも悩んでいたのですかりました。情報！！ 値段もてごろで嬉しいですよ！ ・きもち良かったです。 ・湯(外)の中で、バックやめて頂きたい ・最高でした！！いい湯だな！あはは・・ ・お湯スバラシカッタです！！ サイコウな温泉♡ ありがとうございます。 お風呂あがりのお水最高です ごはん食べたいですよ！！ ・PM2:30~入りましたが洗い場を全部占拠した上に外湯まで1h占拠していた 4人の方がいて 外に一度も入れずシャワーもつかえず残念でした 時々注意して下さい ・室内の電気をもっと暗くしてほしいです。 	