

令和5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	松本市浅間温泉会館	所管課 TEL	観光プロモーション課 0263-34-8307		
所在地	松本市浅間温泉3丁目16番2号	設置年月	昭和62年4月		
施設設置目的	市民等の福祉の増進と観光事業の推進を図るため。				
施設概要・設備	敷地面積：2619.83㎡ 延床面積：832.99㎡ 木造一部鉄筋コンクリート造2階建 浴場施設（男女別浴室）、コミュニティー施設：1階ロビーホール、2階広間休憩室				
指定管理者名（選定方式）	浅間温泉旅館協同組合（特命指定）				
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日（5か年）				
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営及び維持管理 施設の利用許可及び利用料金の徴収 自主事業の企画及び実施 				
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	100,000	109,056	109.1%	112.5%
	（特記事項）				

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和5年度）				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入 (歳入)	利用料金収入 自主事業	65,000,000 3,000,000	利用料金収入 自主事業 <small>エネルギーコスト上昇に伴う増減</small>	64,133,546 2,713,050 5,696,668	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料	8,000,000 6,310	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料
	計	68,000,000	計	72,543,264	計	8,006,310	計	6,211,540
支出 (歳出)	人件費 一般管理費 指定管理者納付金 自主事業	20,500,000 35,000,000 8,000,000 500,000	人件費 一般管理費 【内訳】 ・消耗品費 ・高熱水費 ・広告宣伝費 指定管理者納付金 自主事業	22,962,559 36,999,510 8,000,000 568,647	<small>エネルギーコスト上昇に伴う増減</small> 工事請負費	5,696,668 660,000	<small>エネルギーコスト上昇に伴う増減</small> 営繕工事費	4,769,842 1,210,000
	計	64,000,000	計	68,530,716	計	6,356,668	計	5,979,842
損益		4,000,000		4,012,548	差引	1,649,642	差引	231,698

（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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0)	不適切な部分が確認されたので、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
66.3

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	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	労働条件モニタリング項目により確認したところ、適正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	責任者への連絡体制が整っており、迅速な対応ができる体制となっている。
		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	掲示物等、利用者の事故を防止するための対策を講じている。
	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	セキュリティ対策への意識を持ち、情報が適切に管理されている。
	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	B	適正な会計管理がなされており、情報公開や監査請求があった際にも対応できる体制が整っている。
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	報告書や財務書類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	地域の旅館で構成された組合であり、サポート・バックアップ体制が確立されている。
	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	B	事業計画の記載の業務内容を適切に履行しており、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	市への情報共有や市からの照会の回答等を適切に行い、責任を持って事業に取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	シフト制により、適切な人員配置を行っている。
		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	現場責任者は長年施設運営を行った経験者であり、指揮系統、責任権限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	適切な人員配置によるシフト制により、長時間労働を防止する取り組みがされている。
	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	従業員への指導が行き届いており、問題は見られない。
		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	適切な経理処理を子っており、問題は見られない。
		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	第三者への委託は必要最小限にとどめており、問題は見られない。
	経理及び事務処理等	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	業務報告書等は期限内に提出されており、問題は見られない。
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	従業員の防災訓練や講習会を実施し、安全管理に努めている。	
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	日常的な巡回や施設内の丁寧な清掃が行われており、適切な管理運営を行っている。
		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	丁寧な接客や清掃を行い、また自主事業を積極的に行い、施設の効用最大化の事業運営がされている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	従業員の負担が過多にならないような事業運営となっている。
	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	地域イベントや地元小学校の体験入浴等に積極的に協力し、地域と連携して事業に取り組んでいる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	松本山雅FCに入湯券を提供したり、広告掲載を積極的に行い、利用者を増加させる事業を実施している。
	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	日々の清掃及び接客を丁寧にを行い、利用者からの満足度も高い。館内外の装飾を実施し、利用者がより楽しめる工夫がされている。
	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	見やすい張り紙や丁寧な接客により、障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮されている。
	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	利用者アンケートを設置し、改善できる点は改善するなど適切な対応がされている。
	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	事業報告書等から日常的な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	事務スペースなど可能な範囲での節電やプラスチックごみ削減に向けた取り組みがされている。
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	必要最小限の人員配置にし、業務効率化に取り組んでいる。
	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	事業収支はプラスであり、市の納付金も契約どおり納めていただいている。

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5年4月1日から令和6年3月31日まで
	調査対象	入館利用者
	調査方法	アンケート箱へ投書方式(改修枚数287枚)
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> ・お住まい 松本市内44.6% 長野県内17.3% 長野県外29.1% 無回答9.0% ・男性44.5% 女性52.1% 無回答 3.4% ・年齢 20代以下36.5% 30代20.3% 40代15.2% 50代10.5% 60代8.2% 70代3.2% 80代以上1.2% 無回答4.9% ・5段階総合評価 たいへん良い42.3% 良い26.5% 普通15.2% あまり良くない4.8% 良くない3.9% 無回答7.3% 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>良い点: 館内の清掃が行き届いている。夜遅くまで営業していて助かる。 悪い点: 駐車場が狭い。露天風呂が狭い。 要望点: サウナを広くして欲しい。食事処を作って欲しい。</p>	

4 指定管理者による自己評価

令和5年度の 自己評価	<p>お客さまアンケートで、清掃が行き届いている、接客が丁寧と評価を頂きたいへん嬉しく思います。お客さまの要望につきましては、改善できることにつきましては、迅速に対応して行きたいと思っております。 設備面の要望につきましては、将来のリニューアル時のために、お客さまの声をまとめてあります。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>清潔な館内とスタッフの笑顔の対応が大切と考え日々努力して行きたいと思っております。</p>
今後の目標	<p>今後もお客さまの目線で、皆さまに満足して頂けるよう、癒しの時間を過ごして頂けるよう、努力して行きたいと思っております。 お客さまのご意見ご要望を迅速に取り入れる努力をして行きたいと思っております。</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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 入浴施設の特性を生かした自動販売機による飲料の販売や、利用者の利便性向上のためのアメニティ類販売等により、自主事業での収益化ができていくことを高く評価します。 自主事業のほか、浅間温泉広場を適切に活用した地元開催のイベントへの協力等による温泉街の活性化にも寄与していると考えます。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】 新型コロナウイルスの影響やエネルギーコストの上昇もあったが、令和元年度を超える入場者数となり、自主事業も含めて安定した事業運営となっています。 アンケート結果から、市内利用が半数近くであるが、市外の方の利用も多くあり、地元の方から観光客まで多くの方にご利用いただいていることが伺えます。また、日々の清掃と丁寧な接客、館内外の装飾が利用者にも好印象であり、その点高く評価できます。今後も地元の中核的な入浴施設と観光施設の両面の特性を保ちつつ、安定した事業運営に期待します。</p>

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
76.3

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」

※「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
良好

【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5年4月1日から令和6年3月31日
	調査対象	入館利用者
	調査方法	アンケート箱へ投書方式（回収枚数287枚）
調査結果	<p>アンケート結果は比較的良い評価が多かったです。良い点としては以下のとおりです。 初めて利用しました。ゆっくりすることができました。また来ます。 スタッフさんが優しく良かったです。 露天風呂の庭が手入れされていて良かった。 ロビーに血圧計が設置されていて良い。 山雅サポーターですがロビーにフラッグやサインが飾ってあって良かった。 外のイルミネーションがきれいでした。 良かったです。今回数券を買いたいと思います。 遅くまで営業していて便利。 近くに日帰り温泉施設があってうれしいです。 アイスクリームの自販機があって良かった。 温泉で体が温まりよかったです。 自販機の冷凍餃子やジンギスカンがおいしい。 館内のBGMの選曲がいい。 いつまでも継続して営業して欲しい。 露天風呂のイスがリラックスできて良かった。 笑顔で接客してくれてありがとう。 水風呂が冷たくて気持ちよかったです。 広いお風呂でゆっくり入れました。 いいお湯でした。今度家族で来ます。 中庭の植栽がきれいでした。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>意見・要望・苦情としては以下のとおりです。 学生団体がうるさかったので注意して欲しい。 食事処があると良い。 サウナ・露天風呂が狭い。 どこにでもあるスーパー銭湯みたいな感じ。 刺青の人が何人も入っていて怖かった。 脱衣室でスマホを使用している人がいる。 レジオネラ菌対策のためか塩素臭かった。 洗い場の場所取りをしている人がいるので注意して欲しい。 外人さんに入浴マナーを説明して欲しい。 サウナにテレビがあると良い。 子供が騒いでいてうるさかった。 料金をもっと安くして欲しい。 体が濡れたまま脱衣室に入る人がいる。</p>	