

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振興を図る。								
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	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"> 施設の維持管理 施設の利用許可 利用料金の徴収 								
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	—	151,030	—	103.4%				
	貸館利用者数	—	1,287	—	138.8%				
	(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				
	収入 (歳入)	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
		利用料金収入	40,000,000	利用料金収入	43,392,452	指定管理者納付金	3,900,000	指定管理者納付金	3,900,000
		貸館収入	300,000	貸館収入	152,360	行政財産目的の外使用料	2,450	行政財産目的の外使用料	2,450
		自主事業収入	2,000,000	自主事業収入 <small>エネルギーコスト上昇に伴う補填</small>	2,338,035 579,972				
	計	42,300,000	計	46,462,819	計	3,902,450	計	3,902,450	
	支出 (歳出)	人件費	18,000,000	人件費	17,824,662	土地賃借料	877,608	土地賃借料	877,608
		物件費	16,000,000	物件費	21,128,395	営繕工事費	7,832,000	営繕工事費	1,870,500
		指定管理者納付金	3,900,000	【内訳】 ・消耗品費 ・光熱水費 ・委託料・源泉使用料・その他 指定管理者納付金	3,900,000	<small>エネルギーコスト上昇に伴う補填</small>	579,972		
自主事業費		500,000	自主事業支出	520,182					
計		38,400,000	計	43,373,239	計	9,289,580	計	2,748,108	
損益	3,900,000		3,089,580		差引	-5,387,130	差引	1,154,342	
(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中間検査・評価するものとする。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）等によるものとする。

評 価 の 基 準	
A	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	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	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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	不適切な部分の確認されたので、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	長時間の営業時間でありながら、シフト制勤務により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	張り紙の掲示等により事前周知を徹底し、リスク対応できている。	
	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	使用しているPCはセキュリティ対策が講じられており、問題は見られない。	
	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、定期的に会議を設けるなどサポート・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	事業計画に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	市への情報共有や報告を適切に行い、責任ある事業運営を行っている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	シフト制により、事業計画に記載された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	責任者は長年施設運営を行っている経験者であり、配置されたスタッフについても指揮系統や責任権限に問題は見られない。	
	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	従業員の希望を聞くなど、働きやすい環境づくりを行っている。	
	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	スタッフへの指導が行き届いており、問題は見られない。	
		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	会計事務所に委託するなど適切な経理処理がなされている。
			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	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。
	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。		
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	注意喚起の張り紙や救命講習の実施等、事故防止に関する対策が講じられている。		
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	日常的な巡回や施設内の清掃・点検を適切に行い、管理区域及び業務範囲についての確に把握されている。	
		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	丁寧な接客や施設の美化、自主事業の実施により施設の効用を最大限発揮する事業運営を行っている。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画どおりの事業が適切に実行されている。	
	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	地元保育園の入浴体験の場として提供したり、地域に積極的に貢献する姿勢がみられる。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	市や県など事業に積極的に協力し、利用率向上に努めている。	
	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	B	施設の清掃や、丁寧な接客な接客により利用者の満足度向上に努めている。	
	障害者等への配慮	25 障害者、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	利用が多い高齢者に対するサポートや声掛けなど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	改善できるものは迅速に対応し、市への報告も適切にされている。	
	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	必要最小限の人員配置などにより業務効率化を行っている。	
	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	A	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～令和6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5年度の 自己評価	<p>1. 自己評価</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設開館日、開館時間帯は良好と評価。 施設内設備の利便性は概ね良好と評価だが、女子浴室洗い場での一部利用客による場所取り等、モラル・マナー面への苦情が依然としてある。 ヘアードライヤーの有料化は大半の利用者から理解を得られた。 施設内清掃美化は良好と評価。 従業員接客態度は良好と評価。 利用料金の設定は概ね低価格と評価。
要望・苦情への 対応状況	<p>2. 要望・苦情への対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> カラン・シャワーの湯量は都度調整を実施。 場所取り対策では、対象利用客への注意活動を継続。 施設内清掃美化については、従業員の全体ミーティングにて利用客からの苦情を共通に認識して対応を図る事を継続。また定期的なカビ取り、新たな清掃用具の取入れ等により、浴室天井等の黒カビや床の感触を不満とする指摘はほぼ無くなった。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 接客力の向上。 迅速な苦情処理。 ご意見版(GoIkenBan)およびHPの活用による利用客とのコミュニケーションの向上。 譲り合う「白糸の入浴文化」創造。

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】</p> <p>利用者は少なかったですが、新型コロナウイルスのため開催できていなかったそば打ち体験も再開し、松本ならではの体験が提供できたと思います。また、入浴施設の特性を生かした自動販売機や、マッサージ機の設置により自主事業での収益化ができていたことを高く評価します。</p> <p>自主事業のほか、市内保育園の体験入浴の場として提供するなど地域貢献活動にも協力的である点も評価できます。</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】</p> <p>価格や営業時間に対する利用者の満足度が非常に高いことがアンケート結果から伺えます。また、日々の丁寧な清掃や、利用者への対応も高評価されています。一部常連客等のマナーが問題視されていますが、丁寧な声掛けを実施しており、引き続き注意喚起等の対策を続けてほしいです。</p> <p>令和元年度以前の利用者数まで回復はしていませんが、徐々に利用者も増えてきていますので、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、自主事業も含めて安定した事業運営に期待します。</p>
--

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5年4月1日～令和6年3月31日
	調査対象	浴室利用者 ・ アンケート調査
調査結果	<p>回答数：68件（一部未回答項目あり）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の営業時間 利用し易い 84.2% ・設備の利便性 使い易い 63.5% ・清掃状況 良い 80.4% ・従業員の対応 満足 87.3% ・入浴料金 安い 90.2% ・源泉かけ流しの認知状況 知っている 92.7% 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・カラン、シャワーの湯量および吐出時間が不安定。 ・浴室内ドアが開閉しにくい。 ・浴室の椅子（中サイズ）が少ない。 ・洗い場（シャワー）と浴槽間に仕切りが欲しい。 ・休憩所があると良い。 ・男湯側は男性スタッフによる見回り、清掃を希望。 ・女性年配者の場所取り、私物化が迷惑。 ・高齢者福祉入浴券および障がい者割引きの導入。 ・掃除が行き届いていてとても清潔感がある。 ・ぬるめのお湯だがとても温まり、肌もすべすべして気持ち良く入浴できた。 ・温度もちょうど良く、安くて、スタッフの人柄も温かい。 ・懐かしい雰囲気。 ・BGMが欲しい。 	