

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	松本市梓川倭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5年4月1日～令和10年3月31日(5か年)								
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	4,950	6,780	137.0%	124.3%				
	レストラン利用者数	4,800	1,454	30.3%	41.7%				
	宴会利用者数	7,088	10,340	145.9%	201.0%				
	梓川地域休養施設利用者数	74,580	76,173	102.1%	101.5%				
(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				
	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	119,439,158	利用料金収入	145,031,710	行政財産目的外使用料	9,440	行政財産目的外使用料	13,510
	営業外収入	660,000	営業外収入	1,552,161					
	計	120,099,158	計	146,583,871	計	9,440	計	13,510	
	支出 (歳出)	人件費	52,782,000	人件費	56,073,952	営繕工事費	11,973,500	営繕工事費	10,405,692
		原材料・商品仕入費	22,021,306	原材料・商品仕入費	25,172,568	備品購入費	2,167,000	委託料	5,718,712
		旅費交通費	143,000	旅費交通費	39,038	委託料	33,000		
		通信運搬費	2,191,200	通信運搬費	1,954,444				
消耗品費		4,857,600	消耗品費	7,449,136					
修繕費		2,558,600	修繕費	5,151,825					
印刷製本費		1,155,000	印刷製本費	844,870					
燃料費		12,000,000	燃料費	12,088,840					
光熱水費		23,937,000	光熱水費	23,237,388					
賃借料		1,334,300	賃借料	8,935,230					
保険料	156,000	保険料	291,820						
委託料	22,765,600	委託料	24,131,336						
雑費	10,428,000	雑費	3,431,778						
その他	1,738,000	その他	1,104,300						
計	158,067,606	計	169,906,525	計	14,173,500	計	16,124,404		
損益	-37,968,448		-23,322,654	差引	-14,164,060	差引	-16,110,894		
(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  
70.5

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	A	運営母体のエア・ウォーター(株)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。利用者から市へ直接の苦情等がないことは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、関係団体との連携が図れている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	適正な職員体制を整え、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	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	A	自転車レース等への協力や地元住民へ施設の現状や意見聴取を行うなど、積極的に連携をしており評価できる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	一般客だけでなく、企業の研修受け入れや運営母体のエア・ウォーター(株)の出張時利用を促すなど取り組まれている。
	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	健康運動教室等の講座をはじめ、テイクアウト(弁当販売)などは施設を有効に活用しており評価できる。
	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 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	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	B	社会情勢や施設の性質(立地、構造、宿泊と時代のニーズ)に影響され、目標とする収益・利用者に達しなかったが、運営の努力は評価できる。

### 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	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、利用者の声（直接・電話にて） 186件
調査結果	別紙の通り	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙の通り	

### 4 指定管理者による自己評価

令和5年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アフターコロナとなり旅行・宴会・BBQ利用が大幅に増加し、売上が前年対比124%と好調であったが、利用希望者に対してスタッフの人員確保ができず受けきれない状況もでている。スタッフ募集をかけても応募がなく厳しい状況が続いている中で、限られたスタッフで効率よく営業を行えるように工夫し売上増加、コストダウンをすることができた。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設の老朽化等によるハード面への苦情・要望は継続してでており、「エアコンがうるさい」「部屋の照明が暗い」「廊下が寒い」等の指定管理者だけでは対応が難しい部分が多く、松本市と協議しご利用者が快適にご利用いただけるように協議していきたい。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>●赤字削減・黒字化に向けて人材の確保・育成を行い、コロナ前と同等の受入体制の確立や営業のスリム化による効率化を図り、売り上げをコロナ前の水準まで戻す。</li> <li>●修学旅行・教育旅行の移動費高騰により、松本市の利用が減少傾向にありそれに伴いラフティング・立ち寄り昼食利用が減少しているため、旅行会社への営業活動の実施や新規企画を考え新たな売上基盤を確立する。</li> </ul>

### 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>コロナ禍を経て宴会利用が回復してきており、ラフティングは修学旅行・教育旅行の移動費高騰による松本来訪が減少したことで煽りを受けているが、現状を的確に把握し効率よく運営をしており評価できる。</p> <p>また、屋外施設のキャンプ及びバーベキューは、社会全体のアウトドア需要が落ち着きをみせる中、手ぶらでバーベキューなどのサービスが好評であり、更なる利用率の向上が見込まれることから取組みは高く評価できる。</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>個別施設ごとのテーマ：観光事業の振興</p> <p>郊外にあり西山と市街地を繋ぐ観光施設として、観光動向を考慮した集客に努めている。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>時代とともに宿泊ニーズが多様化する中で、施設は宿泊部屋数・定員や経年劣化による改修箇所が増加など問題を抱えているが、現状を把握し施設の効用を最大限に活かした運営をしていることは高く評価できる。</p> <p>利用者からの要望や苦情を真摯に受け止め、ソフト面は改善の取組みが迅速であり、ハード面は市と協議のうえリスク分担に従い対応している。</p> <p>指定管理業務及び自主事業を通して、入浴やレストラン、宴会では地元利用者を中心とし、宿泊やキャンプ等では県内外から利用者の来訪があり、地域に根付いた親しまれる施設となっている。</p>
--

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
80.5

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～令和6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、利用者の声（直接・電話にて） 186件
調査結果	<p>○ 施設をどこで知りましたか。          ・紹介：12.4% ・ネット：62.9% ・紙面：4.3% ・テレビ、ラジオ：0% ・その他：20.5%</p> <p>○ 予約方法は何ですか。          ・電話：20.4% ・HP：20.4% ・OTA：43.0% ・TTA：1.6% その他：14.5%</p> <p>○ 全体的な値段はいかがですか。          ・安い：58.6% ・値段相応：33.3% ・高い：2.7% その他：5.4%</p> <p>○ お食事はいかがですか。          ・良い：74.2% ・普通：3.8% ・悪い：0.0% ・その他：22.0%</p> <p>○ 客室はいかがでしたか。          ・良い：93.5% ・普通：4.8% ・悪い：0.0% ・その他：1.6%</p> <p>○ 接客、サービスはいかがでしたか。          ・良い：95.1% ・普通：3.2% ・悪い：0.5% ・その他：1.1%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>●梓水苑          大浴場に化粧品が欲しい ⇒ 客室に化粧水一式設置済み          エアコンの音がうるさい ⇒ 設備上対応不可、松本市に報告済み          宿泊部屋が暗い ⇒ 設備上対応不可、貸出用照明スタンドあり          大浴場にアメニティがほしい ⇒ フロントにアメニティバーを設置し、宿泊利用者はいつでも利用できるように対応済み</p> <p>●梓川地域休養施設          風呂場の入口ドアが重い ⇒ 対応済み、ドアに開け易いように取っ手取り付け済み          脱衣場にある鏡が高い ⇒ 椅子の高さは一般的の為変更不可          鏡を取り替えるしか対応策がない為、要検討          毛染めをしている人がいる ⇒ 注意看板にて毛染め禁止を以前より設置済み          雪かきを確実に行ってほしい ⇒ 大雪の場合は早朝より除雪作業実施済み          少量の場合も塩カル散布や除雪作業を行っているが、営業も行っているため常時除雪ができず遅れる場合あり</p>	