

令和2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)				
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日				
指定管理者の 主な業務	・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		114,046		73.0%
	貸館利用者数		818		33.0%
(特記事項) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため休業要請した。 休業要請期間(令和2年4月1日～5月15日)					

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
	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 自主事業収入 休業補償	46,115,000 1,000,000 0	利用料金収入 自主事業収入 休業補償	32,023,257 815,650 9,103,104	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料	4,802,952 2,560	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料
	計	47,115,000	計	41,942,011	計	4,805,512	計	2,360
支出 (歳出)	人件費 一般管理費 指定管理者納付金 自主事業費	18,800,000 22,520,000 3,900,000 500,000	人件費 一般管理費 【内訳】 ・水道光熱費 ・消耗品費 ・修繕費等 指定管理者納付金 自主事業費	17,925,950 18,397,459 4,802,952 298,604	土地賃借料 営繕工事費 休業補償	877,608 310,860 9,103,104	土地賃借料 営繕工事費 休業補償	877,608 1,076,240 0
	計	45,720,000	計	41,424,965	計	10,291,572	計	1,953,848
損益		1,395,000		517,046	差引	-5,486,060	差引	-1,951,488

(特記事項)
 ・本市からの新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休業要請にあたり、休業補償を行った。(元年度分、2年度分:計2回)
 ・令和元年度指定管理者納付金(3,900,000円)について、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度に納入された。
 ・令和2年度指定管理者納付金(3,900,000円)について、新型コロナウイルス感染症の影響により、経営状況が悪化したため、基準に基づき納付金を減免した。(減免額:2,997,048円、納付額:902,952円)

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の確認され、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
66.9

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、正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇行為は認められない。	
	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	雇用及び労働に関する法令等を遵守した適切な労働条件の確保が行われている。	
	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	関係機関及び市への連絡の体制づくりが図られている。	
		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	B	損害賠償責任保険に加入し、リスクに備えている。	
	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	個人情報は金庫に保管し、警備会社による警備が実施されている。	
	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	各種書類は会計事務所を通して作成している。	
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	新型コロナウイルス感染症の影響はあるが、財務モニタリングなどから経営状況に問題となる点は見当たらない。	
		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	A	地域の宿泊事業者などから構成された団体であり、当該施設の迅速なバックアップ体制がとられている。	
	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	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり業務を実施している。	
		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	A	実績報告や電話連絡などによる報告や市が示す新型コロナウイルス感染防止策の実施など、迅速な対応がとられている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	事業計画に沿った職員体制となっており、施設管理運営上適切と思われる。	
		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	事業計画に基づく運営がなされており、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	A	短時間のシフト制で、残業ゼロを実現している。	
	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	月1回以上は役員会を実施し、定期的に情報共有の場を設けている。	
		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	施設の独立した口座により適正に事務処理が行われている。
			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	機械保守管理等について、第三者との契約が適切に実施されている。
		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	実績報告書の記載内容は適切であり、提出についても期限までに行われており、問題はない。	
	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	定期的な防災訓練を実施するなど安全対策が実施されており、問題はない。	
	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	日常の点検及び監視が適切に行われており、業務範囲についても的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	施設の設置目的を的確に把握し、サービス向上に努めている。	
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。	
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	地域の町会及び関係団体と連携を図り、地元で開催されるイベントにおいて当該施設が利用されている。	
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	利用料改定時にお得な回数券を発行したり、開館時間も早めるなど、サービス向上に尽力している。	
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	B	当該施設においてイベントを実施するなど、利用者サービスの向上に努めている。	
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	日常的な点検により、誰でも安全に施設利用ができるよう努めている。	
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	アンケートを実施し利用者の要望に対して可能な箇所から随時改善に努めている。	
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	必要に応じて実施する体制がとられている。	
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	浴室ボイラーで消費される灯油が占める割合が大きく、大きな削減は望めないが、節電等できることこまめに実践している。		
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	業者に委託していたものを自分たちの手でできるようにするなど、日々スキルアップ、改善を図っている。	
	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	B	新型コロナウイルス感染症の影響により、計画の修正を余儀なくされたが、コロナ禍において一定の運営をしている。	

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2年5月16日～令和3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	別紙おとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙おとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	4～5月休業中は再開要望が強く寄せられ、温泉公園での飲泉給湯サービスを実施、感謝された。再開後は顧客と共に喜びを共有、コロナ感染防止策の徹底励行と美化・接客サービスに努めた。コロナ禍、利用者は減少したが、物味湯産手形・電子マネーPayPayの取扱開始、利便性を高め喜ばれた。 美化・接客サービスを徹底し、親切・丁寧な対応、清潔な施設管理が実現できた。
要望・苦情への 対応状況	女性客の場所取りは個別指導及び放置洗面用具等を従業員がお断りして片付け実行評価された。利用客同士のトラブル・苦情が多く、注意事項を掲示して注意喚起し、仲裁した。 入れ墨客には「迷惑行為」が無いよう徹底した。 体調不良者には応急処置、救急搬送して感謝された。
今後の目標	1、コロナ感染防止策、衛生管理、美化・接客サービスの徹底、入浴マナーの啓蒙活動 2、役員・従業員のスキルアップにより継続的なサービス・安全管理の仕組みを構築する。 3、美ヶ原温泉中核施設としての地域コミュニティの役割(園児体験入浴・公民館鍵受払い等々)を果たす。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>「保育園児体験入浴」は入浴料無料、経費は指定管理者負担で行われている自主事業である。休館日を利用した園児の入浴マナー学習を通じた社会貢献活動を指定管理者負担で行っているものであり、高く評価できる。 「そば打ち体験」は観光素材としての発信を強化し、地域の観光コンテンツとして定着を図られたい。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>1階の入浴施設「白糸の湯」は地元のリピーターが多い施設であり、一部の地元利用者のマナーが悪いために苦情になるなど、従業員の方々も対応に苦慮しているが、お声がけや張り紙などでマナーの改善を呼びかけ続けており、徐々に改善されているようである。指定管理者側も、利用者の平等性に対する意識が高く、観光客の方も気持ちよく利用できる施設となるように、日々努力されている。 施設利用者数は新型コロナウイルス感染症の影響により、大幅に減少したものの、電子マネーPayPayの取扱を開始するなど、利用者の増加を図るための取組みを積極的に実施している。 2階の展示室及び研修室は、地元の「そば打ちクラブ」に定期的に利用されるなど、地域の交流の場として活用されているが、今後は自主事業であるそば打ち体験を観光コンテンツとして磨き上げ、2階の活発な利用に繋げていただきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>合計点数</td> <td>73.9</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7	合計点数	73.9
配点	評価								
10	B								
点数	7								
合計点数	73.9								

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2年5月16日～令和3年3月31日
	調査対象	浴室利用者
	調査方法	アンケート
調査結果	回答数【27件一部未回答項目あり】 ○ 入浴料金 安い 95.7% ○ 従業員の対応 満足 87.5% ○ 利用時間 利用しやすい 92.4% ○ 設備の使い易さ 使い易い 64% ○ 清掃状況 行き届く 83.3% ○ 温泉であることを知っていますか 知っている 91.7%	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none">・ 常連客の洗い場場所取りがある(特に女性客)・ 脱衣所が狭い(特に女性客)・ 常連客の入浴マナーが悪い・ 常連客の大声会話が迷惑・ とてもよい温泉でまた来たい(松本市以外)・ いつもきれいにしており感謝している・ 親切丁寧な対応に感謝・ 忘れ物が保管され、出て来て感謝	