

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	温泉入浴施設:平成12・13年 温泉自動販売機:平成10年					
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、無料休憩室、有料休憩室、食堂、売店等								
指定管理者名(選定方式)	株式会社 奥原造園(公募)								
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	(1)施設の利用受付、許可 (5)施設管理業務(清掃、警備) (2)利用料金の徴収、減免、還付及び経費の支払い (3)施設設備及び物品の維持管理 (4)営業活動、宣伝広告、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(%)				
	せせらぎの湯利用者数		30728		49.2%				
	有料休憩室利用者数		0		0.0%				
	温泉スタンド利用料(ℓ)		440410		119.2%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	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
		利用料金収入	59,900,000	利用料金収入 新型コロナ関連補償金	15,536,095 3,167,105	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料	0 10,170	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料	0 3,440
	計	59,900,000	計	18,703,200	計	10,170	計	3,440	
	支出 (歳出)	売上原価	8,000,000	商品仕入高	630,299	工事請負費	3,300,000	工事請負費	1,845,400
		職員給料・賃金	18,000,000	原材料費	122,775	修繕費	841,500	修繕費	45,360
		社会保険料等	1,500,000	給与及び雑給	12,261,840	委託料	27,500	委託料	16,200
		需用費	14,330,000	広告宣伝費	917,206	新型コロナ関連補償金	3,167,105		
		役務費	1,100,000	光熱水費	10,157,013				
委託費		4,550,000	厚生費	16,873					
入湯税		800,000	法定福利費	1,690,026					
			減価償却費	2,439,719					
			修繕費	245,035					
			事務用消耗品費	207,390					
		通信費	287,948						
		租税公課	4,000						
		保険料	493,040						
		備品消耗品費	3,708,795						
		管理諸費	153,773						
		賦課分担金	9,000						
		委託費	1,588,518						
		雑費	3,040						
計	48,280,000	計	34,936,290	計	7,336,105	計	1,906,960		
損益	11,620,000		-16,233,090	差引	-7,325,935	差引	-1,903,520		
(特記事項)									
「新型コロナ関連補償金」には、新型コロナウイルス感染症による休止・休館に伴う令和元年度(令和2年3月)分及び令和2年度(令和2年4・5月)分の補償合計金額を記載									

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
63.1

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、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チェック項目により確認したところ、業務従事者の適正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	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡まで、対応マニュアルが作成されており、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	定期的な浴室の見回りや開館前の施設点検により事故防止に努めており、損害賠償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	総務担当が文書及び会計の管理をしており、情報公開、監査請求に対処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経営状況は悪化している。	
		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	長野県温泉協会に加入することで、サポート・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	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、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	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。	
		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	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	年2回の職員研修を実施し、待遇改善等に努めている。	
		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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の収受、管理経費の収支を管理しており、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	清掃、機械保守点検業務等の管理業務の一部について、第三者と委託契約を結び、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	実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出されており、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	施設独自の安全管理マニュアルを作成し、業務従事者に徹底されていることから、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	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されていることから、問題はない。
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	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。	
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、事業計画どおりの実施が困難であったが、事業量は適切であった。	
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	B	波田まちづくり協議会と連携し、循環バスを継続運行している。	
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	HPでの情報発信やクーポン発行、文化講座、送迎サービスなど、様々な利用促進サービスを意欲的に行っている。	
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	要望に応じた送迎サービス等、利用者サービスを目的とした自主事業が実施されている。	
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	随時開催される運営会議で、課題共有、改善しながら、障害者、子ども、高齢者に対して配慮した対応に努めている。	
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	A	利用者ニーズを把握するために常時意見箱を設置しており、業務改善を図っている。	
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	報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価がおこな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	C	節電等の取組みは行われているが、具体的な目標は定められていない。		
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	施設運営の経験豊かな支配人を配置し、経費削減や業務効率化に向けて、従業員の意識改革が図られている。	
	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	新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、事業計画どおりの実施が困難であった。	

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2年6月～令和3年3月
	調査対象	竜島温泉施設利用者
	調査方法	アンケート用紙による
調査結果	アンケート回答者 施設利用者9名 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2年度の 自己評価	コロナ禍で収益が見込めない中で市役所要請にて6月より営業再開したが、感染状況悪化でも率先して衛生管理強化に努め利用客の安全を重視によりお褒めの言葉も多数頂いた。コロナ禍期化は準備してきた改革成果を停滞させ、当初の事業予定を大幅に狂わせている事に悲憤慷慨だが逆境こそ種々の新取組すべしと、コロナ後を見据えた準備充実期間として努力を継続中。休館中に新商品と通信制文化講座を開発準備にてコロナ禍の自宅時間ニーズに合致しSNS発信により県内外に広く告知、参加者も増加。湯るりペン字会作品を諸コンテストや都内展示会参加、受賞評価により他業種企業との連携開始。従業員意識改革にて清掃技術向上、外注清掃業者の諸問題点に気づき、代わりに自分達の実践にて更なる美化消毒清掃が可能、清掃費用も1/4に削減。接客技術向上にて利用客の備品窃盗やマナー違反等に早期対応し改善。温泉療養指導士による正しい入浴法推奨により入浴事故が無くなった。コロナ関連情報コーナーを設け正しい新情報を都度発信することで予防意識を高め、全国に先駆けて「黙浴・黙憩・黙食」の3黙を実践中。健康衛生と接客向上により異変察知も敏感になり夜間防犯も開始することで窃盗グループ検挙に迅速協力した。外施設庭園に信州花フェスタ授賞作庭を移築しキッチンガーデンハーブの販売開始や散策利用者が増えた。施設内自主事業売店は各国の珍しい菓子類に変更、売上増加となった。食堂メニューを健康志向にあわせた新メニューをさらに増やし好評を得る。コロナ状況にて利用者制限を継続中ゆえの制約下、苦境耐えるべく諸事に努めている。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	

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>送迎の実施やクーポン付広告など、継続的に利用促進に取り組んでおり、施設や地域の情報が幅広い世代へ発信されている。</p> <p>コロナ禍のニーズに合致したこれまでにない講座等を企画発案し、利用促進へとつなげているため、今後の利用者増加に期待したい。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止に係る休業要請により、4月、5月がほぼ休業であり、感染拡大防止のため、食事処の使用を停止していた。また、新型コロナウイルスが施設から発生すると、風評被害等にも悩まされるため、コロナ対策に力を入れていた。このことは、アンケート結果からも読み取れる。最終的な利用者数及び利用料金収入は前年割れしたが、地元客からの評判はよく、コロナ対策が十分にとられているという口コミから、安曇野市等他市からの利用者も見られた。新型コロナウイルスへの対策等、利用者への安全配慮については、最大限注力している姿勢がうかがえ、高く評価できる。</p> <p>当初から運営における収支均衡が課題となっているが、積極的な自主事業の実施による、今後の利用者数増加、収入増加を期待したい。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	70.1
------	------

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6月～令和3年3月
	調査対象	竜島温泉施設利用者
	調査方法	アンケート用紙による
調査結果	アンケート回答者 施設利用者9名	
	主な意見、要望等は下記のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○意見</p> <ul style="list-style-type: none">・体温を測ったり、消毒をしたりしていて、安心できる。ありがとう。・いいお湯でした。すぐくすべりましたが、気持ちよかったです。・久々に伺いましたが、変わらず清潔で色々ご配慮あり。・とても良い湯をありがとうございます。・ここはおもてなし、接客、温泉すべて最高です。また来ます。・露天風呂の温度がとても良かったです。また、無料で飲めるジュースも嬉しい。とても気持ちのいいお風呂をありがとうございます。また来ます。・コロナ対策がしっかりしていて安心している。ありがとう。 <p>○要望</p> <ul style="list-style-type: none">・ドアに矢印を書いてほしい。 <p>○苦情</p> <ul style="list-style-type: none">・露天風呂の3人組のおばさま達、マスクなしでずーとぺちゃくちゃおしゃべり、他の人の迷惑を考えて欲しい。	