

令和元年度 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	観光温泉課 0263-34-8307				
所在地	松本市梓川倭4262-1、4204-1			設置年月	梓水苑／梓川地域休養施設 平成5年4月／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、宿泊可能人数58名)、レストラン(収容人数50名) 梓川地域休養施設：屋内施設(休憩室、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	平成27年4月1日から令和2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 (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			(5) 施設管理業務(清掃、警備)					
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	-	6,608	-	92.8%				
	レストラン利用者数	-	13,340	-	94.9%				
	宴会利用者数	-	12,910	-	106.1%				
	梓川地域休養施設利用者数	-	111,663	-	97.2%				
(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3月3日～24日、26日～31日									
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		梓水苑営業収入	113,238,000	梓水苑営業収入	128,720,674	指定管理者納付金	2,000,000	指定管理者納付金	1,366,160
	梓水苑営業外収入	0	梓水苑営業外収入	4,761,855	行政財産目的の外使用料	12,480	行政財産目的の外使用料	13,740	
	梓川地域休養施設収入	41,217,000	梓川地域休養施設収入	46,291,477					
	計	154,455,000	計	179,774,006	計	2,012,480	計	1,379,900	
	支出 (歳出)	原材料仕入費	23,227,000	原材料仕入費	28,119,388	営繕工事費	9,782,456	営繕工事費	3,805,596
		商品仕入費	6,048,000	商品仕入費	4,859,806	委託料	20,520		
		人件費	58,281,000	人件費	61,009,856				
一般管理費		66,684,000	一般管理費	86,964,796					
指定管理者納付金		2,041,000	・消耗品費 ・印刷製本費 ・保険料 ・通信運搬費 指定管理者納付金	2,000,000	・修繕費 ・光熱水費 ・広告宣伝費 ・委託料等				
計		156,281,000	計	182,953,846	計	9,802,976	計	3,805,596	
損益	-1,826,000		-3,179,840		差引	-7,790,496	差引	-2,425,696	
(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
69.9

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	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の結果から、問題は見られない。
	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	危機管理マニュアルに沿った体制を組んでおり、連絡体制も十分に整備されている。
		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、宿泊をはじめ全ての事業で管理表が作成されている。自主事業についても保険対応可能となっている。
	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、管理責任者を配置するなど適切に対応している。
	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	共同体の構成会社によるチェックや監査室による監査を実施しており、適切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	B	財務モニタリングの結果から問題は見られない。
		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	施設の指定管理をするための共同体の事務所を近隣に設置しており、万全なバックアップ体制が取られている。
	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、施設運営方針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	A	市への緊急時の連絡等も迅速に行われ、周辺の関係団体とも連携を取るなど、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	事業計画書のとおり、業務担当ごとに適切な人員が配置されている。
		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	総括責任者や料理長等、経験豊富な人材であり、各部門の責任者も配置され、指揮系統等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	有給休暇の取得を励行するなど、働き方改革が行われている。
	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	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等、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	専用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	主たる業務を委託することなく、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	業務報告、事業報告とも適切に提出されており、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	安全対策は明確に定められており、防災訓練も定期的に行われている。
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、業務範囲は的確に把握されており、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	A	自主事業を活発に行い、設置目的以上に施設の効用が発揮されており、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	運営懇談会を年2回開催し、地域住民や団体等との意見交換や連携に積極的に取り組んでおり、高く評価できる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	広告宣伝、自主事業企画、HPの作成等により広く情報を発信し、利用促進に関して高く評価できる。
	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	健康運動教室や様々なイベント等、利用者サービスを目的とした事業が多く実施され、高く評価できる。
	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	手すり、スロープを設置し、定期的なリスクアセスメントが行われている。
	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	宿泊者に対しアンケートを配布・回収しており、対応可能なものについては迅速に対応している。
	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	報告から適切に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	節電・節油に関する職員教育が行われ、エネルギー削減の実施がされている。
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	専門業務の外部委託、自主修繕など、経費削減となるものを選択して業務の分配が行われている。
	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	B	支出、収入ともが増加したが、新型コロナウイルス感染拡大に係る休業要請により、収益を確保できなかった。

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	平成31年4月1日～令和2年3月31日
	調査対象	梓水苑宿泊者
	調査方法	アンケート配布、電話等でのクレーム受理
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

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 11月までの料理の評価が低下したことは、料理人(副料理長)の交代により改善を行いました。 各ホテル・旅館施設は自由裁量のシーズナリティーを生かし、物的サービス対応(化粧品の設置やタオルの倍付け等)が行われているものの、当館では条例で定められた金額では物的サービス対応(費用対効果)には限界があります。お客様からのアンケートにおいて不満足であったとしても返すべくがないのが現状となります。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 建物を預かる指定管理者としても、今年度はお客様のサービス提供を無下に断ることなく、更なる利用者アップのため、当社で2月にWi-Fiを約150万円投資して全客室に完備いたしました。自社資金を投資しても本気でお客様と向き合う姿勢で運営しております。今後の運営に関しましても、この意を汲み取りいただけましたら幸いです。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理5年を経過しますが、自・他ともに厳しく業務に臨んだ1年でした。国内外を問わず新型コロナウイルス感染拡大が近々の課題ではありますが、6年目を以降も厳しく乗り切っていきたいと考えます。 指定管理者としてスタッフが明るく生き生きと働き、お客様を得られるよう努力していきます。 今後、松本市とともに「どの様な方向をみて一緒に歩めるか」早めに進めていきたい。

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】 ラフティングや健康運動教室、フラダンス教室など、講師やガイドの委託により多様な自主事業を行っている。これらの自主事業について、ホームページ及びチラシ、広報等を用いて積極的に発信することで利用者数増加を図っており、高く評価できる。 今後は、当該施設の立地条件の強みを活かした、魅力的な観光コンテンツとなる自主事業の拡充を期待したい。</p> <p>【総合的な評価】 新型コロナウイルス感染拡大に係る休業要請により、最終的な利用者数は前年割れとなってしまったが、休業要請以前は前年を上回る利用者数であった。建築から年数が経過している施設であるが、指定管理者の努力により年々利用者数が伸びている。これは指定管理者の積極的な集客によるものであり、高く評価できる。 利用者からの苦情・要望に関しては、施設の構造上の問題や、条例により宿泊料金等が定められていることによる費用面の問題により、対応できないものがあるが、限られた条件の中で最大限の取組みが行われている。そのような中で、自費で全館にWi-Fiを設置したことについては高く評価できる。 世の中のサービスの水準が向上する中、利用者からの要望についても高度化することが考えられるが、今後も細やかな対応の継続による顧客満足度のさらなる向上を期待したい。</p>
--

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
79.9

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」

判断結果
良好

※「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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成31年4月1日～令和2年3月31日		
	調査対象	梓水苑宿泊者		
	調査方法	アンケート配布、電話等でのクレーム受理		
調査結果	梓水苑	177件		
	松香寮	4件		
	○全体的なお値段はいかがでしたか	とても安い：16.0%	まあまあ安い：32.0%	値段相応：42.6%
		少し高い：4.1%	とても高い：0.6%	その他：4.7%
	○お食事はいかがでしたか	とても良い：57.0%	まあまあ良い：27.9%	普通：9.9%
	悪い：0.0%	とても悪い：0.0%	その他：5.2%	
○客室はいかがでしたか	とても良い：54.1%	まあまあ良い：33.1%	普通：9.4%	
	悪い：0.6%	とても悪い：0.0%	その他：2.8%	
○接客・サービスはいかがでしたか	とても良い：66.1%	まあまあ良い：24.3%	普通：9.0%	
	悪い：0.0%	とても悪い：0.0%	その他：0.6%	
利用者からの意見 要望・苦情等	【梓水苑】	<ul style="list-style-type: none"> ・天窓のロールカーテンが閉まらない(⇒すぐに修繕した) ・外用のサンダルに破れがあった(⇒新しいものを用意した) ・Wi-Fiが欲しい(⇒全館設置工事を行った) ・客室内の音が気になる(⇒構造上の問題なので改善は観光温泉課と協議) ・コインランドリーを設置してほしい(⇒洗濯機と乾燥機は設置済みのため、案内している) ・朝の入浴時間が8時までだと短すぎる(⇒日帰り入浴との兼ね合いがあるため難しい) ・客室にスティックコーヒーを設置してほしい(⇒費用面の問題があるので今後検討) 		
	【松香寮】	<ul style="list-style-type: none"> ・露天風呂が欲しい(⇒改修・増築は観光温泉課と協議) ・お風呂とベランダのクモの巣が目立つ(⇒清掃時の点検を行うように指示した) ・お風呂に洗顔石鹸と化粧水を設置してほしい(⇒費用面の問題があるので今後検討) 		