

## 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	松本市竜島温泉施設	所管課 TEL	観光温泉課 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		62,394		96.7%				
	有料休憩室利用者数		521		61.1%				
	温泉スタンド利用量(ℓ)		369,330		101.1%				
	(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 休業要請期間:令和2年3月4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
		利用料金収入	59,900,000	利用料金収入	37,724,917	指定管理者納付金	0	指定管理者納付金	0
					行政財産目的外使用料	3,440	行政財産目的外使用料	3,520	
	計	59,900,000	計	37,724,917	計	3,440	計	3,520	
	支出 (歳出)	売上原価	8,000,000	商品仕入高	1,110,030	工事請負費	1,845,400	工事請負費	4,585,680
		職員給料、賃金	18,000,000	原材料費	2,390,308	修繕料	45,360		
		社会保険料等	1,500,000	給与及び雑給	19,879,853	委託料	16,200		
		需用費	14,330,000	広告宣伝費	964,931				
役務費		1,100,000	光熱水費	12,781,185					
委託料		4,550,000	厚生費	6,626					
入湯税		800,000	法定福利費	1,642,823					
			減価償却費	3,022,007					
			修繕費	318,779					
			事務用消耗品費	113,792					
		通信費	312,396						
		保険料	485,770						
		備品消耗品費	3,549,654						
		管理諸費	194,840						
		賦課分担金	14,500						
		委託費	3,512,576						
		雑費	28,160						
計	48,280,000	計	50,328,230	計	1,906,960	計	4,585,680		
損益	11,620,000	差引	-12,603,313	差引	-1,903,520	差引	-4,582,160		
(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
62.2

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	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に概ね問題は見られないが、今後に注意を要する。	
		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等を進めている。	
	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	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。	
	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	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	B	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	事業計画書どおりの事業を実施しており、支出総額に問題はないが、利用料金収入が計画を大幅に下回った。	

### 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～令和2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24名	
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	<p>○新型コロナウイルスの影響により休業となった令和2年3月を除き、平成31年4月～令和2年2月までの実績は、入館者数前年比は+5%、施設収入前年比は+2%となった。</p> <p>○他施設の運営等、実績が豊富な支配人を新たに配置し、各従業員の意識改革や接客諸事の変更を行った。また、「連絡ノート」の導入により、社内での相互連絡体系が強化され、お客様からの要望・苦情に対して、従来以上に、迅速に対応できる体制ができた。</p> <p>○温泉の塩素量検査を毎日1回から2回に改善することにより、従来以上に安定した塩素量を確保することができ、安心・安全面での向上を図ることができた。</p> <p>○食堂メニューにおいては、地元の野菜をふんだんに取り入れた健康志向の内容に切り替え、地元オリジナルメニューの拡充によって、地元客および観光客へのアピールを強化し、TV出演取材なども受けるようになった。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○自主事業として、竜島温泉ならではの文化講座(多肉植物の寄せ植え講座、湯るりペン字講座等)を新たに始め、新規顧客の幅を広げることができた。</p> <p>また、長野県版と日本全国版の2種類の温泉療養指導資格を男女1名ずつ取得したことにより、お客様への「正しい入浴知識」のミニ講座を始め、竜島温泉の特色、湯の効用や、健康的に過ごすための温泉アドバイスを広めることができた。</p> <p>○チップボイラーの設置により、自然エネルギー活用としての松枯れ材再利用が、今後の人々の暮らしと地球環境にとって良いものである取り組みの第一歩を、松本市内で随一としては始めることができた。</p> <p>稼働については諸所検討項目も現状多々であるが、うまく稼働し代替エネルギーとして未来生活に活用されることを望む。</p>
今後の目標	<p>○従業員の意識改革を継続し、さらに踏み込んだ「接客教育と温泉業務の認識」を、従業員研修をとおして各人の更なる向上をめざす。</p> <p>○「信州花フェスタ」受賞作庭を竜島敷地内に設置し、「理想とする信州の暮らし」を体現した、庭を活かした文化講座を開始する。第一歩は金賞授賞および入場者人気投票第1位を獲得した作庭「キッチンガーデン」を配し、ハーブガーデンと屋外ピザ窯を利用した親子料理教室などの開催を予定中。</p> <p>屋外の講座を楽しんだ後に、温泉でゆっくり楽しんでいただき、いつもと違う時間を過ごす温泉地特有の「転地効果」を観光客のみならず地元民にも還元を図る。</p> <p>なお、ほかの授賞作庭「和庭園」や、信州の植物を豊かに配しセンスアップした「ワークショップ庭園」を活かした、ほかではみられない独自の文化講座によって、「庭と自然、温泉による未病と健やかな体作り、健康的な食文化の連なりを感じるゆたかな信州暮らし」を県内外にアピールしていく。</p>

### 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、令和元年度には、Twitter公式アカウントを開設し、施設や地域の情報が幅広い世代へ発信されている。</p> <p>また、竜島温泉の風土や指定管理者のノウハウを生かした、多様な文化講座の開催も始まるなど、様々な利用促進事業が実施されているため、今後の利用者数の増加に期待したい。</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、3月がほぼ休業であったため、最終的な利用者数及び利用料金収入は前年割れしたが、2月までは前年を越えており、利用促進事業の成果がうかがえた。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> <p>また、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>
---

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	69.2
------	------

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	平成31年4月～令和2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 24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"> <li>・卓球台と自販機が多いのが良かった。</li> <li>・お風呂が気持ち良かった。</li> <li>・孫に連れてきてもらいました。とても良い湯でした。友人とまた来ます。</li> <li>・身体にじんましんがあるので温度とぬるぬるのお風呂がちょうどよかった。周りの皆さんも親切でお風呂に入りやすかった。</li> <li>・露天風呂がちょうどいい温度だったのでとても気持ち良く入っていられました。ジュースなどが飲めるのがとても良かった。きれいに掃除をしてくれてとても良いと思いました。これからも続けてください。</li> <li>・スタンプ2倍の日、毎回言わないと2倍にならない。気持ち良く入浴できるよう施設側と従業員で話し合いをお願いします。</li> <li>・洗い場の場所取りですぐに洗えない。お湯は最高だがマナーが残念。</li> <li>・口笛の禁止。</li> </ul> <p>○要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・卓球台を増やして欲しい。</li> <li>・ダーツが欲しい。</li> <li>・水圧をあげて欲しい。</li> <li>・ドライヤーを増やして下さい。</li> <li>・トイレをウォシュレットにして下さい。</li> </ul> <p>○苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出てくる湯が水。</li> <li>・涼しすぎる。横になっていると湯冷めしそう。長居して欲しくないから寒くしているのか、横になって全然ゆっくりできない。</li> <li>・浴室と脱衣所に虫がいた。</li> <li>・女子トイレの汚物入れにタバコの吸い殻が入っていた。</li> <li>・入口を入れてすぐに汗くさいようなにおいがして気になった。</li> <li>・常連客が露天風呂を占領していた。</li> </ul>	