

平成30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	観光温泉課 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)	美ヶ原温泉旅館協同組合(特命指定)									
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日(5ヶ年)									
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(%)					
	施設利用者数		175,505		97.4%					
	(特記事項)									
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支					
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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 自主事業収入	48,600,000 250,000	利用料金収入 自主事業収入	46,672,837 229,260	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料	2,000,000 2,620	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料	2,000,000 2,620	
		計	48,850,000	計	46,902,097	計	2,002,620	計	2,002,620	
	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	1,300,000 43,080,000 2,000,000 160,000	人件費 一般管理費 【内訳】 ・水道光熱費・消耗品費 ・浴室管理業務委託料 指定管理者納付金 自主事業費	1,335,950 43,219,997 2,000,000 163,059	土地賃借料 営繕工事費	877,608 1,328,400	土地賃借料 営繕工事費	877,608 2,764,800	
			計	46,540,000	計	46,719,006	計	2,206,008	計	3,642,408
		損益	2,310,000		183,091		差引	-203,388	差引	-1,639,788
	(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
63

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	決算報告書などから経営状況に問題となる点は見当たらない。
		2 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。	1	B	地域の旅館などから構成された組合であり、当該施設の迅速なバックアップ体制がとられている。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	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。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	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実施されており、問題は見られない。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。
		6 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。	2	B	実績報告書や電話連絡などによる報告が行われており、問題は見られない。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	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。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	幅広い世代の利用があり、市民だけでなく市外や県外などさまざまな地域の方に利用されている。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	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。
		10 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。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正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などを遵守した適切な労働条件の確保が行われている。
	職員研修・人材育成	12 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、定期的に打合せの場を設けている。
	経理及び事務処理等	13 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。	2	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。
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	会計帳簿により、適正な経理の管理に留意し業務を行っており、情報公開や監査請求に対処できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	通常の事務処理を含む管理業務の中でパソコンの活用がなされている。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	日常的に施設及び備品の点検及びその他必要に応じた保守点検が行われており、管理基準を満たしている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	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、問題は無い。
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	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、問題は無い。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	職員の日常的な施設及び施設内の監視が行われており、問題は無い。
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	日々の管理業務の中で、安全管理の取り組みがなされている。
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	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。
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	避難時に支障をきたす障害物がないよう常に留意した、施設運営が行われている。
	個人情報保護 秘密の保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	法令の遵守及び個人情報の保管が適正に図られている。
		24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	漏洩防止の徹底を職員全員が意識し、施設管理運営が行われている。
施設の運営 14項目 34点	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画の業務内容に基づいた、管理業務が適切に行われている。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	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実施されている。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	2階部分の貸館について、PRなどによる利用促進が図られている。今後更なる利用促進を図りたい。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	周辺施設との一体的な管理による業務の効率化が図られている。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	管理運営を行う中で、備品等の過不足は確認されていない。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	適切に管理されており、機能は失われていない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	C	HPやパンフレットの作成及び広告掲載などを行っているが、HPや広告等の刷新を行い、より周知を図りたい。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	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	34 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	35 利用者アンケートが適切に実施されており、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	36 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 地域との連携	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	ごみの分別や管理及び施設周辺の清掃を実施している。	
	38 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。	
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	概ね事業計画書の通りであるが、範囲内に収まるように改善を図りたい。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	昨年度に比べ、収入額が減少したものの、事業計画書どおりの収入は確保できている。

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	平成30年4月1日から平成31年3月31日まで
	調査対象	利用者
	調査方法	1階: アンケート 2階: 聞き取り調査
調査結果	2階の「展示室」「研修室」の評価は概ね好評でした。	
	1階の「入浴施設」は別紙に記入致します。	
	休館日は年末年始の6日間・施設内の設備・清掃・職員の対応、のいずれも好評でした。	
利用者からの意見 要望・苦情等	・「そば打ち体験」は素晴らしかった・素晴らしい施設で体験ができた・初めての利用だったが、講師の先生が親切で良かった・受付の方が丁寧に説明してくれた・冷、暖房が扱いやすかった等	

4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	お客様の評価は大変ありがたく思いますが、自己評価はまだ70点位ではないかと反省しています。
要望・苦情への 対応状況	2階の利用時間は9時～17時の為この前後はお断りしています。 当地の旅館に宿泊のお客様の時は、その宿の職員にこの前後の対応と戸締り、送迎を依頼して
今後の目標	お客様のご希望のご利用時間で予約が取れる方法を皆で工夫して実行していきたいと思えます。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】
 「そば打ち体験」は参加者からの評価も高く、地域の観光誘客に寄与していることは評価できる。現在では「そば打ち同好会」が発足しており、地域交流に寄与していることも評価できる。「園児体験入浴」では、休館日に保育園児に無料で温泉入浴体験を行っており、園児の入浴マナー学習を通して社会貢献活動に寄与している点が高く評価できる。
 【総合的な評価】
 1階入浴施設は、今後も地域の拠点の立寄り温泉施設として、より一層の利用者増への取組みを図られたい。世の中のサービスが向上するなか、当該施設も遅れをとらないよう、より一層サービスの向上を図られたい。2階の研修室及び多目的展示室は、料理教室や会議室として十分な機能を有しており、地域に根付いた事業や、イベントに使用されるようになったことは評価できる。今後も、積極的な自主事業の実施等により施設の利用促進を進めてほしい。今後も美ヶ原温泉地域の観光拠点施設として、地域の活性化に取り組んでもらいたい。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
68

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、指定管理者の取り消しの処分を含め 早急な改善対応を検討する必要がある。	

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30年4月1日～平成31年3月31日
	調査対象	ふれあい山辺館浴室利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>1階 回答数【28件】</p> <p>○性別は？ 男性:42.9% 女性:50.0% 未回答:7.1%</p> <p>○年代は？ 20歳未満:7.7% 20代:19.2% 30代:7.7% 40代:19.2% 50代:11.5% 60代:19.2% 70代:15.4% 80代以上:0.0%</p> <p>○お住まいは？ 松本市内:50.0% 県内:20.8% 県外:29.2%</p> <p>○使用頻度は？ 初めて:25.0% 年数回:33.3% 月1回:16.7% 週1回:16.7% 週2～3回:8.3% 週4回以上:0%</p> <p>○どなたと？ 個人:44.5% 友人:11.1% 家族、親族:40.7% その他:3.7%</p> <p>○アクセスは？ 車:82.6% 自転車:8.7% バス:0% 徒歩:8.7%</p> <p>○開館日・利用時間は利用しやすいですか？ そう思う:92.3% ややそう思う:0% どちらとも言えない:3.8% あまりそう思わない:0% そう思わない:3.8%</p> <p>○設備の使いやすさはいかがですか？ 使いやすい:44.0% やや使いやすい:16.0% どちらとも言えない:16.0% やや使いにくい:16.0% 使いにくい:8.0%</p> <p>○清掃は行き届いていますか？ そう思う:42.3% ややそう思う:42.3% どちらとも言えない:7.7% あまりそう思わない:3.8% そう思わない:3.8%</p> <p>○従業員の対応はいかがですか？ 満足:56.0% やや満足:24.0% どちらとも言えない:16.0% やや不満:4.0% 不満:0%</p> <p>○入浴料金についてどう思いますか？ 高い:0% 安い:88.0% 適当:12.0%</p> <p>○源泉であることをご存じですか？ 知っている:57.7% 知らなかった:38.5% 効能を実感:3.8%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・洗い場が少ない ・常連客の場所取りがひどい ・男性の脱衣場にベビーベッドが欲しい ・料金が安くてよい ・洗い場が少ない ・食事処がほしい ・受付スタッフの私語が多い ・脱衣所の床がベタベタする ・源泉かけ流しだが塩素臭がする ・内湯と露天の間のドアを開けておいてほしい(熱中症予防) ・やさしい温泉でとてもよかった ・脱場の洗面台で歯磨きをする客がいる ・湯加減がちょうどよかった ・常連客が露天でうるさい ・これからもこの施設を運営して行ってほしい ・お風呂場を広くしてほしい ・ロッカーの扉の番号、鍵の番号を大きくしてほしい 	