

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 (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(%)					
	せせらぎの湯利用者数		64495		90.8%					
	有料休憩室利用者数		852		90.3%					
	温泉スタンド利用量(ℓ)		365070		96.5%					
	(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	52,050,000	利用料金収入	40,053,422	指定管理者納付金	0	指定管理者納付金	0	
	計	52,050,000	計	40,053,422	計	0	計	0		
	支出 (歳出)	売上原価	6,000,000	商品仕入高	1,180,678					
		職員給料、賃金	18,000,000	原材料費	2,879,286					
		社会保険料等	1,500,000	給与及び雑給	16,213,733					
		需用費	13,920,000	広告宣伝費	1,498,916					
		役務費	1,090,000	光熱水費	13,265,953					
委託料		4,550,000	従業員賞与	1,425,800						
入湯税		740,000	退職金	83,844						
			厚生費	219,760						
			法定福利費	460,382						
			減価償却費	3,140,405						
計	45,800,000	計	50,868,028	計	0	計	0			
損益	6,250,000		-10,814,606		差引	0		差引	0	
(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  
62.4

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	決算報告書から判断して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	温泉宿泊施設経営経験者に業務指導顧問を依頼しているなど、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	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。
	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、アンケートからも問題は見られない。
		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	市民に対して公平に業務が行われており、利用者の限定等は見られない。
	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	食堂の人員が確保され安定した営業が可能となった。
		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	指揮系統、責任権限も明確になっている。
		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	業務従事者の適正な労働条件が確保されている。
	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	定期的な運営会議の際に、接客接客等の研修を行い、業務改善を行っている。
	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	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。
		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	情報公開等に対応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	本施設のHP運用など、積極的に施設の情報提供を行っている。
		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	施設、備品について定期点検されており、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	実績報告書等正確に記載され、事業報告も期限までに提出されている。
	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	定期的な運営会議の際に、緊急時対応について業務従事者に徹底されており、問題は無い。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設管理のマニュアルに基づき、施設の施設については徹底が図られており、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	定期的な運営会議の際に、安全確保について周知徹底を行っており、問題は無い。
	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	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題は無い。
		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	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。
	個人情報保護	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	自社で個人情報保護運用方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。
		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	個人情報保護と同様の扱いとし、業務従事者への教育が徹底されている。
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	事業計画書どおり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おり、問題は無い。
		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	利用者の利便性を図るために、休憩所や売店の配置変更など、効率のよい運営に努めている。
		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おり、問題は無い。
	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	管理運営費が昨年度より圧縮されたことから、経費削減の意識付けが高い結果となった。
	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	備品等の過不足はなく、問題は無い。
		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	定期的な点検が実施されている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	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	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	常時意見箱を設置し、利用者ニーズを分析していく中で、サービス向上に努めている。
	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	事業計画に基づき、障害者、子ども、高齢者への配慮が徹底されており問題は無い。
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	利用者ニーズを把握するために意見箱を設置しており、意見を元に業務改善を図っている。	
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	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、問題は無い。	
環境への配慮	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	エネルギー消費量の削減に積極的に取り組んでいる。	
	地域との連携	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	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。
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	C	昨年度より支出金額は圧縮できたが、年度計画を上回る支出があった。
		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	事業計画書どおりの事業を実施しているが、利用料金収入が計画を下回った。

### 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30年4月～平成31年3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙による
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

平成30年度の 自己評価	平成30年度は、対前年比で利用者数・利用料金収入共に約-10%、対年度計画比で約-20%と、厳しい結果となる。その原因一端に初年度からの従業員6名の虚偽報告および反目行動による営業妨害が継続した為、営業内容の早急な改善、諸事の内部調査開始により、食堂の営業時間の削減と顧客への影響が続いた。(この件は社内と警察での調査を経て次年度の刑事および民事事件へと移行)ただし、食堂改善と向上認知(予約制宴会利用認知)県内外の若い世代の新規顧客増加で、食堂の信頼回復の土台を形成した。自主事業として「送迎車の運行」・「入浴クーポン付広告の掲載」を実施。利用状況を鑑み、ルート変更、発着時間、運行改善を実施。要望苦情に都度対応を努め、館内入浴事故を防ぎ正しい入浴と健康知識の敷衍を目標に、長野県温泉療養指導士および日本温泉保養士上級の取得を開始。また、次年度のチップボイラー導入・稼働の準備にあたり、諸般の経費削減の見通しを目標に研鑽を積み始めた改革黎明期となる。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	入浴中の体調不良および入浴事故を減らすこと、安全な、正しい入浴知識を顧客に敷衍すること、未病や健康増進のために、入浴と食事の運動をはかること、入浴施設に文化的な情報交流の場としての付加価値を高めること、内部調査により事実上停止状態であった各種イベントの実施により、認知度の向上と顧客の拡充およびリピーターの繋ぎを作ること、接客対応に実績のある者を支配人に配し、営業内容の改善を会社の意向に沿って実現していくこと、チップボイラーの導入により経費削減すること、を目標とする。

### 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>送迎車の運行やクーポン付広告など、利用促進に取り組んでいることは評価できる。来年度は、人手不足が要因となって未実施であった、敷地内のログハウスにおけるマルシェの定期的な実施や、各種イベントの実施を積極的に取り組むことを期待したい。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>目立ったトラブルもなく、安定的な施設運営を実施できた。収益面では、一昨年に比べ赤字を圧縮できたが、当初計画していた収入には到達できていない。利用料金収入の12百万円の乖離を埋めるには、いかに集客を増やすことができるかが求められるため、積極的な自主事業の実施、実抜計画の策定を求めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>5</td> </tr> </table>	配点	評価	10	C	点数	5
配点	評価						
10	C						
点数	5						
	<table border="1"> <tr> <td>合計点数</td> </tr> <tr> <td>67.4</td> </tr> </table>	合計点数	67.4				
合計点数							
67.4							

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～平成31年3月
	調査対象	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53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>・ゆっくりリラックスできました。</li> <li>・とても気持ち良かった。お肌すべすべ、また来ます。</li> <li>・体重計がデジタルに変わっていて嬉しかった。要望を取り入れてくれてありがとうございました。</li> <li>・感じが良い従業員さん、利用者さんばかりで、ゆっくりくつろげました。湯の質感も最高でした。</li> <li>・いつ来ても清潔で華美さはないけれど、快いサービスをして下さいます。京都の客人も絶賛。ごはんもおいしい。</li> </ul> <p>○苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・WiFiが使えない。</li> <li>・寒くてゆっくりできない。いつきても冷房効きすぎ。</li> <li>・露天風呂が汚い。</li> <li>・扇風機の羽をきれいにしてほしい。</li> <li>・券売機で入浴券を購入しようとしたら現金でと言われた。何か変ではないか。挨拶してもスマホ見ているのはどうかと思う。</li> <li>・洗い場の場所取りがひどい。</li> <li>・独占している人達がいる露天風呂に入れなかった。長時間入るのを規制してほしい。</li> <li>・シャワーの水圧が弱い。</li> <li>・洗面器によごれが付きザラザラしている。</li> </ul> <p>○要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民タイムス等、備え付けてあればありがたい。</li> <li>・玄関の花をきれいにしてほしい。</li> <li>・成分表を希望者に配ってほしい。</li> <li>・露天風呂を広くしてほしい。</li> <li>・女性脱衣所のドライヤーが2つしかない。髪を乾かすのに時間がかかるので増やしてほしい。</li> <li>・夏場だけ湯温度を41℃位にしてほしい。ゆっくりつかりたいので。</li> </ul>	