

平成29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	松本市浅間温泉会館(ホットプラザ浅間)	所管課 TEL	観光温泉課 0263(34)8307						
所在地	松本市浅間温泉3丁目16番2号	設置年月	昭和62年4月						
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	敷地面積 2619.83㎡、延床面積 832.99㎡、木造一部鉄筋コンクリート造2階建 浴場施設(男女別浴室)、コミュニティー施設 1階(ロビー、ホール) 2階(大広間)								
指定管理者名(選定方式)	浅間温泉旅館協同組合(特命指定)								
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日								
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(%)				
	施設利用人数		122,356		95.3%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	70,000,000	利用料金収入	74,312,600	公共施設目的外使用料 指定管理者納付金	4,240 7,601,550	公共施設目的外使用料 指定管理者納付金	4,250 8,000,000
	計	70,000,000	計	74,312,600	計	7,605,790	計	8,004,250	
	支出 (歳出)	人件費	21,000,000	人件費	21,429,161	修繕料	0	修繕料	75,600
		一般管理費	36,700,000	一般管理費	39,996,091	営繕工事費	6,782,400	営繕工事費	226,800
		指定管理者納付金	8,000,000	指定管理者納付金	8,000,000	観光施設購入費	14,511,000	観光施設購入費	14,859,339
		計	65,700,000	計	69,425,252	計	21,293,400	計	15,161,739
	損益	4,300,000	差引	4,887,348	差引	-13,687,610	差引	-7,157,489	
(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ため、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
65.7

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力	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	随時、書類の提出や電話連絡などによる報告が行われており、問題は見当たらない。
	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、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	幅広い年齢を対象とした自主事業が実施されており、利用者も限定されていない。
	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	事業計画に基づいた職員体制及び配置人員による運営が行われている。
		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	配置した職員に対して、適正な指揮系統や責任権限が与えられている。
		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	労働関係法令及び就業規則等を遵守し、適切な雇用管理に努められている。
	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	定期的な個別面談の実施や各種研修などにより職員の意識向上に努めており、アンケート調査でも接客に対して大多数の意見が良好である。
		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	随時金融機関にて入金確認や支払い処理をするなど、現在は改善され、適正に事務処理を行っている。
	経理及び事務処理等	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	会計帳簿に基づき適正な経理業務を行っており、情報公開や監査請求に対処できる内容となっている。
		15 必要に応じてパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	当該施設のホームページ運営や通常の事務処理を含む管理業務において、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、並びにその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 業績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見当たらない。
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	従業員による防災訓練などの安全訓練や安全講習が計画的に実施されており、問題は見当たらない。	
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	職員の日常的な監視及び警備会社への第3者委託など、十分な警備体制が整備されており問題は見当たらない。	
	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	救命講習を定期的に実施するなど、従事者の安全管理に対する教育に取り組んでおり、実際に活用できている。	
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や利用者の誘導などがスムーズに行える体制が整備されている。	
	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、施設内に支障をきたす障害物がないよう常に留意している。	
24項目 50点	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	パソコンなどにはセキュリティをかけてあるなど、コンプライアンス及び個人情報保護の周知徹底が図られている。
		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	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	管理区域及び業務範囲についての的確に把握されており、日常の点検及び監視も適切に行われている。
		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	休館日、開館時間の変更など、利用状況に合わせた施設運営に積極的に取り組んでいる。
		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	常にコスト意識を持ち、事業計画書に基づいた運営管理が行われている。
	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	A	テレビ、新聞、雑誌等の各種媒体による誘客宣伝や、季節に合わせたイベントなどの積極的な利用促進が図られている。
	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	A	営業時間の延長や利用料金の値下げなど、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	職員による日常的な施設点検や手すりの追加設置等により、安全性への配慮が図られている。
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	アンケートにより利用者から要望等があった事項については、順次対応し業務の改善を図っている。	
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、問題は見当たらない。	
14項目 34点	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	ごみの分別及び節電等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	A	地域の町会及び関係団体と積極的に連携を図り、地元で開催されるイベントなどにも参加している。
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	B	支出総額は事業計画の範囲内であり、効率的な運営が図られている。
		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	利用料金収入は前年を下回ったが、おおよそ計画書どおりの事業が実施されている。

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	H29.4.1～H30.3.31
	調査対象	来館されたお客様
	調査方法	アンケート箱設置
調査結果	県外の観光客様の用紙が大半でしたが、リピーター様の意見もあり、とても参考になる意見ばかり	
利用者からの意見 要望・苦情等	露天風呂が狭い、アメニティーが欲しい、お風呂の場所取りが気になる、風呂の種類少ない	

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	お客様のアンケートで一番多かったのは、ありがたい話ですが、清掃が行き渡っている。スタッフの接客のお褒めがあり、清掃・接客が一番の努力しているところなのでよかった。要望にあった改善ができることは迅速に解決していきたいと考えており、アメニティーの設置も始めました。どうしても解決できないお風呂の設備の要望は、露天風呂は周りの花木を剪定しより過ごしやすいようにしました。少しでもお客様にゆっくりと癒しの時間を提供できるように、要望が出ていなくても不便に感じたりする所をスタッフ全員で意見しながら解決しています。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	今後も、変わらずに、お客様目線で皆様が満足し癒しの時間を提供できるように、接客、清掃を努力していきたいと思っています。お客様の意見・要望を迅速に解決し、また、意見を頂けたことに感謝し今後も努力していきたいと思っています。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>冬期のイルミネーション事業やネット広告と連動したクーポンの発行など、自主事業として誘客宣伝活動を行っており、観光客の誘致に努めている。入館者数は前年度より減少したが、減少分を取り戻すため平日の料金設定を見直すなど、利用者増に向けた努力が積極的に行われている。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>アンケート結果からはスタッフの清掃と接客に対する高評価が多くみられ、日頃の努力が実を結んでおり評価できる。苦情に関しても対応できるものはすでに対応しており、利用客の満足度の向上のため、積極的な運営がなされている。</p> <p>利用者からの要望がなくても客目線で運営していく姿勢や、スタッフ全員で意見交換を行っていることは、問題解決を積極的に進める上で重要な要素であり、今後の運営にも期待が持てる。引き続き当施設を地域の観光拠点施設として捉え、地域の活性化を目指し、浅間温泉地域を訪れるお客様の満足度向上のため一層努力されたい。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.7

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	H29.4.1 ~ H30.3.31
	調査対象	来館されたお客様
	調査方法	アンケート箱設置
調査結果	<p>良い点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃が行き届いている。 ・接客がとても感じが良い(丁寧・親切)。 ・また入りに来なくなる。 ・接客の声掛けが元気で素晴らしい。 ・お風呂がとても気持ちよかった。 <p>悪い点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場所取りがひどい。 ・アメニティグッズがなく不便。 ・入浴料が高い。 ・塩素のにおいがする。 <p>要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もう少し安くしてほしい。 ・化粧水を販売してほしい。 ・クレンジングを販売してほしい。 <ul style="list-style-type: none"> ・素敵な温泉。 ・観光案内を聞いたが親切に教えてくれた。 ・いつ来ても館内がきれいで衛生的で感心する。 ・スタッフの対応が良くまた来なくなる。 ・出前ができて嬉しい。 ・露天風呂が狭い。 ・お風呂が狭い。 ・お風呂の種類が少ない。 ・レストランが欲しい。 ・雑誌を増やしてほしい。 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>調査結果で利用者からの意見要望のなかで多かったのは良い点だったが、要望で入浴料金が 高い、アメニティを販売してほしい、レストランがあるといいなどがあった。 苦情に関してはほぼ無かったが、駐車場が狭いという意見があった。</p>	