

令和3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	観光プロモーション課 0263-34-8307					
所在地	松本市梓川倭4262-1、4204-1		設置年月	梓水苑：平成5年4月 梓川地域休養施設：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、宿泊上限58名)、レストラン(利用上限50名) 梓川地域休養施設：屋内施設(休憩室、憩いの室1・2、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	令和2年4月1日～令和5年3月31日(3カ年)								
指定管理者の主な業務	1 施設の利用受付、許可 2 利用料金の徴収及び減免、還付、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、広告宣伝、自主事業の企画・実施 5 施設管理業務(清掃・警備・保守)								
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	—	3,231	—	135.0%				
	レストラン利用者数	—	4,554	—	97.8%				
	宴会利用者数	—	4,520	—	134.9%				
	梓川地域休養施設利用者数	—	60,209	—	125.5%				
(特記事項) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため休業を要請(令和3年9月3日～12日、10日間)									
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	122,639,000	利用料金収入	90,172,704	行政財産目的外使用料	18,110	行政財産目的外使用料	15,060
	営業外収入	1,100,000	営業外収入	8,720,494					
	計	123,739,000	計	98,893,198	計	18,110	計	15,060	
	支出 (歳出)	人件費	58,179,000	人件費	48,932,700	営繕工事費	4,629,900	営繕工事費	2,294,600
		物件費	99,657,000	物件費	93,896,097	委託料	39,600	委託料	39,600
				原材料・商品仕入費	14,965,985	コロナ補償	3,155,353	コロナ補償	23,771,461
				旅費交通費	220,510				
			通信運搬費	2,265,440					
			消耗品費	4,365,529					
			修繕料	3,772,535					
			印刷製本費	83,878					
			燃料費	9,519,613					
			光熱水費	17,945,139					
			賃借料	3,294,486					
			手数料	12,513,135					
			保険料	345,250					
		委託料	21,471,616						
		雑費	2,984,464						
		その他	148,517						
計	157,836,000	計	142,828,797	計	7,824,853	計	26,105,661		
損益	-34,097,000		-43,935,599	差引	-7,806,743	差引	-26,090,601		
(特記事項) コロナ補償金は、施設の休業を要請中(令和3年1月8日～2月4日、9月3日～12日)の費用を補償したもの									

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
69.5

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	関係法令及び施設の管理運営規則に則り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からも適正な労働条件が確保されており、問題は見られない。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時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て災害時等の中でも適切な対応がとれる体制が確保されている。
		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・入浴・貸館・自主事業(ラフティング等)の全ての事業で管理表が整備されている。
	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、管理責任者を配置しシステムセキュリティの導入、書類の保存年限に応じた対応がされている。
	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	A	情報公開等に備えた管理体制がとられており、共同体の構成会社によるチェック、監査室による監査の実施がされている。
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	コロナの影響により赤字経営が続いている。ただし、母体のエア・ウォーター(株)は経営状況が良好である。
		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	A	指定管理をするための共同体の事務所が近隣にあり、施設運営に係るグループ会社全体での会議が月1回開催されている。
	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	B	市への緊急時の連絡等も迅速に行われ、関係団体とも連携を図りながら管理運営に取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	コロナ禍で事業の見直しとともに職員体制も適正に配置し、事業を円滑に進めている。
		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	支配人や料理長等、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	有給休暇の取得目標を60%に定め、積極的な取得を促進するなど、一定の取り組みを行っている。
	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などの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	専門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	基本協定及び仕様書に定める主たる業務を委託することなく、清掃・警備・保守等の必要な分野の委託が行われている。
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	適切な時期に適切な報告がされている。	
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実施されている。	
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、業務範囲は職員間に共有がされており、適切な管理運営ができています。
		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	指定管理業務をはじめ、自主事業ではレストランやラフティング、研修講座等の環境を活かした事業が高く評価できる。
		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	地元住民との意見交換の場として運営懇談会が定期的に開催され、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	印刷物やホームページの刷新、インスタグラムによる情報発信による時代に即した宣伝手法を取り入れ利用率の向上に努めている。
	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	A	健康運動教室等の講座をはじめ、コロナ禍の需要に合わせたテイクアウト(弁当販売)が人気を博し、高く評価できる。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	対象者に応じた適切なサービスが提供されており、利用者へ配慮した管理がされている。
	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	宿泊者及び入浴者に対してアンケートが実施されており、真摯に対応している。
	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	定期報告から適切にセルフモニタリングがさ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・節油の徹底がされている他、環境へ配慮したエネルギーの使用に対する意識が高く、独自の設備投資も視野に検討している。
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	A	コロナ禍で赤字経営が続く中、人件費の削減や消耗品費、印刷製本費の削減に努め、事務の見直しがされており、高く評価できる。
	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	コロナ禍での社会情勢に影響されたほか、市からの休業要請による新規受付の停止もあり、収益・利用者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	通期
	調査対象	梓水苑・梓川地域休養施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(101件)、利用者からの声(接客・電話)
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3年度の 自己評価	<p>○コロナによる宿泊・宴会利用者減少は続いてはいるが、売上は前年対比135%となった。ラフティング等自主事業の売上は過去最高となり、コロナ前からの地道な営業活動やコロナ禍の制限ある中での営業活動が実になった。また、コロナ禍で耐えるだけの営業から共存する営業に変わり、感染対策を施すことにより宿泊利用者も前年度より123%増加に繋がった。○少人数営業による人件費削減や経費削減をしつつも、料理・接客・清掃の旅館としての質を下げることなく維持し、アンケートでも好評をいただくことができた。○コロナの感染対策をできていた為、お客様間・従業員間での施設内感染やクラスター等もなく安全に営業することができた。○ソフト面の要望・苦情はできるかぎり対応しているものの、ハード面の要望・苦情が多く施設改修や修繕について松本市と協議が必要と感じた。</p>
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<p>○売上増加に向け、信州割スペシャルやGoToトラベル等の宿泊支援事業を有効活用すると共に、ラフティングや立ち寄り昼食等、他施設にない魅力や利便性を活かし更なる集客に繋げる。また、低迷している宴会需要に変わる、新事業(ドッグラン設置等)による売り上げ基盤を創出し赤字改善を図る。○野外施設ペット可や屋外トイレ洋室化などの時代に沿った営業に向けて松本市と協議し、お客様のCS向上にも努めていきたい。</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】 レストランやラフティング、健康運動教室等の講座など多様な自主事業を行っており、地域の回覧やホームページ等で積極的に周知を図ることで、利用者数の増加に繋がっていることは高く評価できる。 また、コロナ禍の巣籠り需要を考慮したレストランの運営方法の見直しにより、テイクアウト(お弁当販売)を実施したことで、売上の増加と利用者からの評価も高かった。 今後も利用者のニーズに合わせた事業展開により、利用率の向上に期待したい。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 個別施設ごとのテーマ：観光事業の振興 アウトドア需要によるBBQ・ラフティング等の宣伝による集客、市内及び県内の小中学校の修学旅行の行き先振替えに伴う、自主事業のラフティングやチームビルド講座を中心とした受入れにより、施設への誘客を促進しており評価できる。</p> <p>【総合的な評価】 コロナ禍の社会情勢により、利用者・収益は依然として厳しい状況ではあるが、経費削減や事業の見直しに取り組んでいることは高く評価できる。 利用者からの要望や苦情に対しては、施設構造上の問題や条例による縛りがあり、対応できないものもあるが、ソフト面では真摯に受けとめ、改善の取り組みが迅速に行われている。 指定管理業務及び自主事業を通して、施設の設置目的以上の効用が発揮されており、入浴・レストランでは地元利用者を中心とし、宿泊・ラフティング・キャンプ等では県内外から利用者が訪れており、地域に根付いた施設運営がされている。</p>

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
79.5

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
良好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和3年4月1日～令和4年3月31日
	調査対象	梓水苑・梓川地域休養施設利用者
	調査方法	アンケート配布、接客、電話での問合せ
調査結果	総数：101件 ○ 施設をどこで知りましたか。 ・紹介：15.8% ・ネット：46.5% ・紙面：4.0% ・テレビ、ラジオ：2.0% ・その他：31.7% ○ 予約方法は何ですか。 ・電話：35.6% ・HP：27.7% ・OTA：19.8% ・TTA：：2.0% その他：14.9% ○ 全体的な値段はいかがですか。 ・安い：49.5% ・値段相応：36.6% ・高い：2.0% その他：11.9% ○ お食事はいかがですか。 ・良い：85.1% ・普通：5.0% ・悪い：1.0% ・その他：8.9% ○ 客室はいかがでしたか。 ・良い：91.1% ・普通：7.9% ・悪い：0.0% ・その他：1.0% ○ 接客、サービスはいかがでしたか。 ・良い：91.1% ・普通：7.9% ・悪い：0.0% ・その他：1.0%	
	【梓水苑】 ・施設周辺の散策コースの情報が欲しい ⇒ 観光及び梓川パンフレット等で案内 ・ヒーターの騒音が気になる ⇒ 市へ報告済み ・朝食が乾燥(パサパサ)していた ⇒ 料理人、中居に指導済み ・室内灯が暗い ⇒ 照明のLED化が必要(要検討) ・バイク駐輪場が欲しい ⇒ 専用駐車場はないが、玄関前の屋根付き部分を案内 【梓川地域休養施設】 ・大浴場の温度が高い ⇒ 機械管理のため一定の温度設定、個人差の対応不可 ・入浴マナーが悪い ⇒ 注意喚起の看板を設置 ・浴場のソーシャルディスタンスを徹底して欲しい ⇒ コロナの状況で入浴制限 ・部屋の照明が暗い ⇒ 照明のLED化が必要(要検討) ・お風呂の湯が汚かった ⇒ 循環ろ過機を使用中、定期的に表面の汚れを流し対応	
利用者からの意見 要望・苦情等		

令和3年度(2021年度)アンケート総数

アンケート総数	101
---------	-----

1. 梓水苑をどこでお知りになりましたか。

①紹介	②インターネット	③新聞・雑誌	④テレビ・ラジオ	⑤DM	⑥その他	⑦無回答
16	47	4	2	0	31	1
15.8%	46.5%	4.0%	2.0%	0.0%	30.7%	1.0%

2. 今回の御予約方法

①電話	②HP	③じゃらん	④楽天	⑤旅行会社	⑥その他	⑦無回答
36	28	12	8	2	12	3
35.6%	27.7%	11.9%	7.9%	2.0%	11.9%	3.0%

3. 全体的なお値段はいかがでしたか

①とても安い	②まあまあ安い	③値段相応	④少し高い	⑤とても高い	⑥その他	⑦無回答
22	28	37	2	0	8	4
21.8%	27.7%	36.6%	2.0%	0.0%	7.9%	4.0%

4. お食事はいかがでしたか

①とても良い	②まあまあ良い	③普通	④悪い	⑤とても悪い	⑥その他	⑦無回答
59	27	5	1	0	0	9
58.4%	26.7%	5.0%	1.0%	0.0%	0.0%	8.9%

5. 客室はいかがでしたか

①とても良い	②まあまあ良い	③普通	④悪い	⑤とても悪い	⑥その他	⑦無回答
67	25	8	0	0	1	0
66.3%	24.8%	7.9%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%

6. 接客・サービスはいかがでしたか

①とても良い	②まあまあ良い	③普通	④悪い	⑤とても悪い	⑥その他	⑦無回答
77	15	8	0	0	0	1
76.2%	14.9%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%

令和3年4月1日～令和4年3月31日 1年間

松本市梓水苑宿泊者

お客様からの改善希望、苦情及びクレーム等	苦情及びクレームに対する対応処置
周辺散策コースの情報があってもいいと思う。(松本)	松本・梓川パンフレットや桜ウオークコース等での梓水苑周辺案内は行っております。
もう少し低い枕が欲しい。湯呑はもう少し大きい方がいい。	以前はレンタル枕をおこなっていましたが、人気がなかったため廃止。枕の高さは個人の好みによるため、対応が難しい。湯呑は茶器容器に入るサイズにしないといけないため、大きくすることが難しいが買い替え時に検討いたします。
風呂場の外の樹木の手入れをした方がいい。 部屋のドアが重い。 空調の操作が難しい	樹木の手入れは野外管理スタッフにて対応済み。 定期的に潤滑油で滑りをよくしていますが、外の窓は古いペアガラス扉のため、重く限界があります。
食事は早く出てくるが、食べ終わってもないのにサインを求められ、ゆっくり食べられなかった。部屋に錠剤の薬のようなものが落ちていて気持ち悪かった。水をお願いしたところ、「器はありますか」と言われ、食事会場では「フロントに行ってください」と言われた。食事で最初に出てくる品が多すぎる。子供のスリッパはどこにあるかと聞くと「お風呂場に行ってください」と言われ	ドリンクのサインは食事コースの最後にデザートが出たタイミングで、ドリンクの追加がないか確認し無い場合はサインをいただいているため、検討しましたが変更なし。 その他の対応は、スタッフ間の連携ミスや案内ミスがあったため、同様の不手際がないように指導致しました。
メゾネットの部屋で、2Fは暑いのに1F寒い。空調の調節が難しい。	メゾネット洋室・ツイン洋室にはサーキュレーターを設置し室内循環できるように対応してあります。
朝の入浴時間を9時位までにしてほしい。	日帰り入浴営業が10時からのため、対応不可
室内灯が暗い。バイク駐輪場があればいい。	照明の位置や数は変更できないため対応が難しいです。 バイク駐輪場はないが、梓水苑玄関前の屋根付き部分に駐車許可をだして対応しています。
バスタオル掛けがあればよかった。	フェイスタオル掛けはご用意がありますが、バスタオルについてはハンガーを各客室に多めにいれておりますので、ハンガーで対応いただければと思います。
テレビに「B-CASカードの案内について」がしばらく出ていた。	カード接触不良の可能性あり 現在は出ていないため問題なし
ヒーターがうるさい	エアコンの噴出口のクレームは過去にも多数でており、松本市にも報告済み。
売店の商品の産地や生産者の情報が欲しい。	業者がもってきている商品のため、梓水苑での対応は不可。
メゾネットを利用したが、下の階に椅子を3個くらいおいてほしい。2階にもテレビが欲しい。	1階のスペースに余裕がないため、椅子3脚置くことが難しい。 また、2階にアンテナがないため、テレビ設置も難しいです。改装時に要検討。
朝食がパサパサしていて残念だった。	料理人・中居に確認し、料理の提供方法について改善するように指導済み
お土産の数を増やしてほしい。コーヒーなども置いてほしい(部屋か売店かは記載なし)	以前よりは多種類のお土産を取り揃えています。売店のサイズに限界があるため現状より増やすのは難しい。 客室のインスタントコーヒーのセットはコストが高いため、現在は検討なし
1人キャンセルになったが、キャンセルした人に割引は使えないと言われた。 仕方がないことだとは思いますが、なにかサービスしてくれてもよかったのではないかな。	信州割スペシャルのルール通りに対応しているため、スタッフの対応に問題はないと考えております。当日キャンセルのため、サービスの対応もできかねます。
メゾネットの部屋で、階段下に防護スポンジをつけてほしい。また、イスも4つ欲しい。 コインランドリーがあるといい。 足元ヒーターが欲しい。	メゾネットの階段下のぶつけやすい部分にはすでに防護スポンジ設置済み。 客室内スペースの関係で椅子の追加は不可。 コインランドリーは設置は難しいため、近隣のランドリーを案内し対応しています。 サーキュレーターで客室内を循環させて上下の温度差を少なくなるように対応しております。
トイレのスリッパが壊れていた。	交換対応済み
食後のコーヒーがいまいちだった。	以前は機械式のもので提供していましたが、現在はドリップ式に変更済み。粉の種類は変更するか検討しています。
コロナの感染者が出たのであれば、チェックイン時に説明が欲しかった。	感染者発覚した時点で、当日のお客様には電話連絡し対応致しました。全従業員がPCR検査を行い陰性、館内消毒済みのため休館後のお客様には説明が不要と判断いたしました。
部屋にも飲み物の案内が欲しかった。 お部屋のお茶ももっと欲しかった。 朝食のご飯がパサパサだった。	中居やフロントスタッフが常時対応できる人数がないため、客室へのドリンク提供はしておりません。お部屋のお茶追加は、フロントに連絡をいただければ提供するように対応しております。 朝食の御飯の提供について、女将に指導するように指示済み
和室に4名は狭い。 食事のメニューに牛乳が欲しい。	客室のサイズを変えることはできないので、改装時に要検討。 賞味期限があまり長くないため、常時は取り扱っておりません。 宿泊者が多い時等は朝食バイキングにて牛乳提供をしております。またお風呂の売店では牛乳の販売をしています。

令和3年4月1日～令和4年3月31日 1年間

松本市 梓川地域休養施設松香寮 利用者

お客様からの改善希望、苦情及びクレーム等	苦情及びクレームに対する対応処置
大浴場の温度が高い。	大浴場は機械管理のため、一定の温度設定になります。熱い・温いは個々の意見での対応は不可。
入浴マナーが悪い。	場所取りやマナーについての注意喚起看板を設置してあります。
お風呂場が混んでおり、ソーシャルディスタンスが保たれていなかった。人数制限を設けた方がよいのではないか。部屋の照明が暗い。	営業時間帯によっては混雑する場合があります。しかし入浴中の人数把握は難しい。市より入場制限の指示があれば対応しております。
夜に大浴場に入ったが、大風呂のお湯が汚かった。	常時浴場水は循環させてろ過機を通しております。また定期的にオーバーフローさせてお風呂の表面の汚れを流すように対応してありますが、補給水をいれる形になるため、湯温の低下につながり頻繁にはできません。