

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	松本市浅間温泉会館		所管課 TEL	観光プロモーション課 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推進を図るため。								
施設概要・設備	敷地面積：2,619.83㎡、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31年4月1日～令和6年3月31日（5カ年）								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営及び維持管理 施設の利用許可及び利用料金の徴収 自主事業の企画及び実施 								
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（%）				
	入浴利用者	-	82,730	-	121.4%				
	（特記事項）								
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
		利用料収入	63,000,000	利用料収入 自主事業	49,436,568 3,625,978	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料	0 4,840	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料	11,229,867 4,270
		計	63,000,000	計	53,062,546	計	4,840	計	11,234,137
	支出 （歳出）	人件費	19,300,000	人件費	20,368,494	営繕工事費	1,141,000	営繕工事費	1,617,000
		一般管理費	33,081,000	一般管理費	31,897,335			休業補償	10,454,565
		指定管理者納付金	8,000,000	【内訳】 ・光熱水費 ・修繕費	0				
		租税公課費	1,300,000	・消耗品費 ・広告費等	0				
		計	61,681,000	租税公課費 自主事業	1,208,000 445,649	計	1,141,000	計	12,071,565
損益	1,319,000		-856,932		差引	-1,136,160	差引	-837,428	
（特記事項） ・令和3年度指定管理者納付金（8,000,000円）について、新型コロナウイルス感染症の影響により、経営状況が悪化したため、基準に則り納付金額を変更した。（変更金額：△8,000,000円 納付金額：0円）									

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
64.9

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、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	適切な労働条件が確保されている。
	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	即時対応可能であり、関係機関との綿密な連絡調整がなされている。
		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	B	保険に加入し、不測の事態にも対応可能である。
	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	個人情報は鍵付きの保管庫に保管されており、PCもセキュリティ対策が講じられている。
	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	適正な経理のもと業務にあたっており、情報公開や監査請求に対応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	B	報告書等から経営状況に問題は見られない。
		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	地域の旅館で構成された組合であり、協力体制が組まれている。
	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	事業計画どおり実施されており、問題は見られない。
		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	市や周辺団体との連携が図られている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	事業計画に基づいた配置となっており、問題は見られない。
		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	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。
	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	A	積極的に業務の効率化を図り、残業ゼロ・週休2日を実現している。
	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	A	定期的に個別面談を行うと同時に、日々のミーティングによって問題解決にあたっている。
	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	当該施設専用の会計簿により、適切に事務処理が行われている。
		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	資格区分に応じた適切な業務委託が実施されている。
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	業務実績及び事業報告ともに期間内に提出されており、問題は見られない。	
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	従業員による防災訓練や安全講習が計画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	日常の点検が適切に行われており、十分に業務が履行されている。
		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	施設の設置目的を的確に把握し、接客からよい空間を提供する努力が見られる。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画に基づき適切に事業が実施されている。
	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	地域の旅館で構成された組合であり、連携が図られている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	地域のイベントへ参画し、積極的な誘客促進が図られている。
	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	施設内の清掃・整備を行い、清潔さを保っている。
	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	日常点検により、安全性への配慮が図られている。
	苦情・要望等への対応	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	改善可能なものは迅速に対応し、適宜市への情報共有が図られている。
	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	事業報告がなされており、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	電力量の監視装置を設置し、エネルギー使用量の見える化及び削減に取り組んでいる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	業務の効率化を図り、人件費等の削減に取り組んでいる。
	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	新型コロナウイルス感染症の影響により、収入が減った。

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	令和3年4月1日から令和4年3月31日
	調査対象	入館利用者
	調査方法	アンケート箱への投書（回収枚数：212枚）
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	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、清潔な館内を保つことができた。 ・スタッフ教育に注力し、接客に一定の評価をいただいた。 ・要望に耳を傾け、改善可能箇所については、迅速に対応した。 ・要望及び苦情は、日々のミーティングで取り上げ、スタッフで共有することにより、一丸となって対応にあたることができた。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・設備面の要望については、将来に向けて意見の集約をしていく。 ・今後も市民や観光客の視点に立ち、癒しの時間を過ごしてもらえよう努力していく。

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】
 入込が微減となる夏場にイルミネーションを実施し、温泉街の活性化に寄与している。
 付帯施設の浅間温泉広場は、地元で開催されるイベント会場となることから、景品として入浴券を用意するなど、地域の利用者へのサービスにも力を入れている。

【総合的な評価】
 新型コロナウイルス感染症拡大により、利用者数及び入場料収入は減となっているが、徹底した感染症対策によって利用者の安心安全を確保することができていた。
 また、スタッフの教育に力を入れていることが伺え、アフターコロナへ向けていち早く取り組んでいることが評価できる。
 74.1%の利用者から、「大変良い」「良い」施設であると評価されているため、引き続き丁寧な対応を心掛け、地元からも観光客からも愛される施設であることを期待したい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	71.9
------	------

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	令和3年4月1日から令和4年3月31日				
	調査対象	入館利用者				
	調査方法	アンケート箱への投書方式（回収枚数：212枚）				
調査結果	お住まい	松本市内47.8%	県内18.7%	県外25.3%	無回答8.2%	
	5段階評価	大変良い41.9%	良い32.2%	普通12.4%	あまり良くない4.1%	良くない1.8%
利用者からの意見 要望・苦情等	良い点	<ul style="list-style-type: none"> ・遅くまで営業している。 ・館内の清掃が行き届いている。 ・観光案内が親切である。 				
	悪い点	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が少ない。 ・路線バスの便数が少ない。 ・常連客がサウナの場所取りをしている。 				
	要望	<ul style="list-style-type: none"> ・露天風呂を広くしてほしい。 ・食事処を作ってほしい。 ・刺青客を入館制限してほしい。 				