

令和4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	-	96,901		117.1%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和4年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	60,000,000 6,000,000	利用料金収入 自主事業 エネルギーコスト上昇に伴う補填	57,631,083 5,320,495 4,769,842	指定管理者納付金 行政財産目的外使用料	6,205,700 5,840	行政財産目的外使用料	4,840
	計	66,000,000	計	67,721,420	計	6,211,540	計	4,840	
	支出 （歳出）	人件費	20,000,000	人件費	21,011,426	エネルギーコスト上昇に伴う補填	4,769,842	営繕工事費	1,141,000
		物件費	29,500,000	物件費	35,287,924	営繕工事費	1,210,000		
		指定管理者納付金 自主事業	8,000,000 500,000	【内訳】 ・消耗品費 ・光熱水費 ・広告宣伝費 ・その他 指定管理者納付金 自主事業	6,205,700 516,952				
	計	58,000,000	計	63,022,002	計	5,979,842	計	1,141,000	
	損益	8,000,000		4,699,418	差引	231,698	差引	-1,136,160	
（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
65.1

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	労働条件モニタリング項目により確認したところ、適正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	責任者への連絡体制が整っており、迅速な対応ができる体制となっている。
		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	張り紙の掲示等、利用者の事故を防止するための対策を講じている。
	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	使用しているPCについてはセキュリティ対策が講じられており、問題は見られない。
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	適正な会計管理がなされており、情報公開や監査請求があった際にも対応できる体制が整っている。	
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、サポート、バックアップ体制が確立されている。
	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	事業計画に記載の業務内容を適切に履行しており、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	市への情報共有や報告など、責任感のある管理運営を行っており、問題は見られない。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	シフト制により、事業計画に記載された人員配置を遵守している。
		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	現場責任者は長年施設運営を行った経験者であり、指揮系統、責任権限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	育児休暇等の導入も行っており、働き方改革に積極的に取り組んでいる。
	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	勤務スタッフへの指導が行き届いており、問題は見られない。
	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	会計事務所に委託するなど適切な経理運営を行っており、問題は見られない。
		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	第三者への委託は必要最小限にとどめており、問題は見られない。
		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	業務報告書等は期限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	注意喚起の張り紙の掲示や救命講習の実施等、事故防止に関する対策が講じられている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常的な巡回、施設内の清掃が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての確に把握されている。
		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	B	丁寧な接客や施設の美化に努めており、事業運営に問題は見られない。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者ニーズに合わせた会館時間の延長など、適切な業務が遂行されている。
	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	A	地域のイベントに積極的に協力するなど、地域へ積極的に貢献する姿勢が見られる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	地元プロスポーツを活用した広告宣伝など、新規顧客獲得に努めている。
	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	利用者ニーズに合わせた営業時間の延長により満足度向上に努めている。
	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	接客態度も丁寧であり、障がい者、子ども、高齢者等の配慮した対応が徹底されている。
	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	指定管理者において改善できるものは迅速に対応し、市への報告も適宜行っている。
	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	事業報告書等から、日常的な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	事務スペースなど可能な範囲での節電に努めている。	
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	必要最小限の人員配置など人件費の節約を行っている。
	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	B	新型コロナウイルス感染症の影響があつつも、概ね計画通りの収入が確保されており、納付金も納めていただいた。

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4年4月1日から令和5年3月31日まで
	調査対象	入館利用者
	調査方法	アンケート箱へ投書方式(回収枚数251枚)
調査結果	○お住まい 松本市内45.6% 長野県内18.4%長野県外28.3%無回答7.7% ○男性43.6%女性51.8%無回答4.6% ○年齢 20代以下46.3%30代13.5%40代9.6%50代10.5%60代8.8%70代4.2% 80代以上1.8%無回答5.3% ○5段階総合評価 大変良い44.2%良い28.4%普通11.8%あまり良くない4.6% 良くない3.7%無回答7.3%	
利用者からの意見 要望・苦情等	良い点：館内の清掃が行き届いている。接客が丁寧。観光案内が親切。 悪い点：駐車場が狭い。路線バスの便が少ない。露天風呂が狭い。 要望点：食事処を作って欲しい。サウナを広くして欲しい。	

4 指定管理者による自己評価

令和4年度の 自己評価	お客さまのアンケートで、清掃が行き届いている。接客が良いと評価を頂き、たいへん嬉しく思います。お客さまの要望につきましては、改善できることについては、迅速に対応していきたいと思えます。 設備面の要望につきましては、将来のリニューアル時のためにお客さまの声をまとめてあります。
要望・苦情への 対応状況	清潔な館内とスタッフの笑顔の対応が大切と考え日々努力していきたいと思えます。
今後の目標	今後もお客さまの目線で、皆さまに満足していただけるよう、癒しの時間を過ごしていただけるよう努力していきたいと思えます。 また、お客さまのご意見ご要望を迅速に取り入れ解決に向け努力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して評価できる。
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】 入浴施設という特性を生かした飲料水やオリジナルタオル等により、自主事業による収益化ができていくこと高く評価します。その他にも地元開催のイベントへの協力や、イルミネーション等による閑散期対策など、温泉街の活性化への寄与している。 【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 【総合的な評価】 新型コロナウイルスの影響やエネルギーコストの上昇により、事業運営に苦慮する場面が多かったが、安定した事業運営により、入場者もR3年度と比較し、大幅に増加した。 地元の方や学生団体、外国人や観光客など利用者が多岐にわたるが、丁寧な接客等によりアンケート結果からも利用者の満足度が高く、評価できます。今後も地元の中核的な入浴施設と観光施設の両面の特性を保ちつつ、安定した事業運営に期待します。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.1

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	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果	<p>アンケート結果は比較的好意的な投書が多かったです。良い点としては以下のとおりです。 久しぶりにゆっくりできました。 外のイルミネーションがきれいでした。 良かったです。職場が近くなので今回回数券を買いたいと思います。 初めて利用しましたが、ゆっくりすることができました。また利用します。 店員さんが優しくて良かったです。 広いお風呂ゆっくり入れました。 水風呂が気持ち良かった。 露天風呂のお庭が手入れされていて良かった。 遅くまで営業していて便利。 脱衣場でスタッフの方に声をかけて頂き嬉しかった。 近くに温泉があって嬉しいです。 いいお湯でした、次は家族できます。 従業員さんの対応がとても良かった。 アイスクリームの自販機があって良かった。 温泉で体があたたまり良かったです。 露天風呂に座る場所があり良かった。 笑顔で接客してくれてありがとう。 館内のBGMの選曲がいい。 1階ロビーがきれい。 継続して営業して欲しい。 ロビーに血圧計が設置されていて良い。 山雅サポーターですがロビーにフラッグやサインが飾ってあり良かった。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>意見・要望・苦情としては以下のとおりです。 食堂が欲しい。 女性風呂で場所取りをしている人がいる。 学生団体がうるさいので注意して欲しい。 水風呂に温度計を設置して欲しい。 露天風呂の景色が良くない。 風呂を狭くしてそのスペースでサウナを広くしてはどうか。 総合的にどこにでもある温泉みたいな感じ。 サウナにテレビがあると良い。 刺青の人が何人も入っていて怖かった。 レジオネラ対策のためでしょうか、塩素臭かった。 牛乳の自販機にイチゴ牛乳を入れて欲しい。 脱衣所で平気でスマホを使用している人がいる。 外人さんが湯舟にタオルを入れていた。 子供にはお湯が熱すぎる。 脱衣所のベビーベッドを洗面から見える位置にして欲しい。 料金をもっと安くして欲しい。</p>	