

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	松本市ふれあい山辺館			所管課 TEL	観光プロモーション課 0263-34-8307					
所在地	松本市大字里山辺85番地1			設置年月	平成15年7月					
施設設置目的	自然とのふれあいの推進及び温泉を利用した保養機会の拡大を通じ、市民等の福祉の増進及び観光事業の推進を図るため。									
施設概要・設備	敷地面積：967㎡、延床面積：515㎡、鉄筋コンクリート造2階建 浴場施設（男女別浴室）、研修室、展示室									
指定管理者名（選定方式）	ふれあい山辺館運営共同体（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（%）					
	入浴利用者数	-	146,031	-	105.7%					
	貸館利用者数	-	927	-	93.9%					
	(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	40,000,000	利用料金収入	38,029,970	指定管理者納付金	3,900,000	指定管理者納付金	3,900,000	
		貸館収入	300,000	貸館収入	83,720	行政財産目的外使用料	2,450	行政財産目的外使用料	2,560	
		自主事業収入	2,000,000	自主事業収入 <small>エネルギーコスト上昇に伴う補填</small>	1,508,009 574,104					
	計	42,300,000	計	40,195,803	計	3,902,450	計	3,902,560		
	支出 (歳出)	人件費	18,000,000	人件費	17,631,562	土地賃借料	877,608	土地賃借料	877,608	
		物件費	16,000,000	物件費	15,977,995	営繕工事費	1,870,500	営繕工事費	2,329,800	
		自主事業収入	500,000	【内訳】		<small>エネルギーコスト上昇に伴う補填</small>	574,104			
指定管理者納付金		3,900,000	・消耗品費 ・委託料 ・その他	657,362						
			自主事業 指定管理者納付金	3,900,000	・光熱水費 ・源泉使用料					
計	38,400,000	計	38,166,919	計	3,322,212	計	3,207,408			
損益	3,900,000		2,028,884		差引	580,238		差引	695,152	
(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
64.8

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	浴室の洗い場の利用に関しても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	A	管理者において不明なところは労働基準監督署にヒアリングするなど正当な労働条件の確保に尽力していた。	
	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	責任者は長年施設運営を行っている経験者であり、配置されたスタッフについても指揮系統や責任権限に問題は見られない。	
	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	シフトは従業員の希望を聞くなど、働きやすい環境づくりを行っている。	
	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	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いた。
			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。
	安全管理	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。	
施設の運営	業務内容	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。	
		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。	
	地域との連携	21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	常に利用者の声を聞く姿勢で施設管理に努めており、適切な業務が遂行されている。	
		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	地元保育園に入浴体験学習を行うなど、地域へ積極的に貢献する姿勢が見られる。	
		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	市や県など事業に積極的に協力し、新規顧客獲得に努めている。	
		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	施設の美化や丁寧な接客により利用者の満足度向上に努めている。	
		25 障がい者等への配慮	26 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	特に施設利用の多い高齢者への配慮がされており、接客態度も丁寧であるため、問題は見られない。
		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。	
		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。	
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 経費削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	A	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～令和5年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート調査
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4年度の 自己評価	<p>1. 自己評価</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設開館日・開館時間帯は良好と評価。 施設内設備の利便性は概ね良好と評価だが、女子浴室洗い場での一部利用者による場所取りへの苦情が依然としてある。 施設内清掃美化は概ね良好と評価。 従業員接客態度は良好と評価。 利用料金は低いと評価。 コロナ禍特有の問題として、一部利用者による話声の大きさ、会話の多さに苦情が発生している。苦情は女子浴室内のものが多い。
要望・苦情への 対応状況	<p>2. 要望・苦情への対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> シャワーの湯量調整は都度実施。 場所取り対策では、対象利用者への注意活動を継続している。 施設内清掃美化については、従業員の全体ミーティングにて利用者からの苦情を共通に認識して対応を図っている。なお、天井等の黒カビに関しては定期的に除去作業を実施。 <p>3. 地域のコミュニティとしての役割</p> <ul style="list-style-type: none"> 公民館鍵受け払い 子育て支援、未就学児童無料・保育園児体験入浴（休館日利用）
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 接客・美化（鮮度管理）力の向上。 ご意見版（GoIKenBan）の活用により利用者とのコミュニケーションを図る。 親切・丁寧な対応、迅速な苦情処理

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>地元保育園児を対象とした入浴マナー講座や、温泉資源を活用した製品の販売など、地域活性化や地域貢献に対して積極的な姿勢は評価できます。そば打ち体験は新型コロナウイルスの影響もあり、開催できませんでしたが、希望者もいるようなので、R5年度は開催されることを期待します。</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】</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>安価な価格設定で、かつ、清潔感のある施設であるため、地域の利用者からの満足度も高い。浴場の利用についてリピーターの場所取り等の問題もあるが、引き続き注意喚起等の対策を続けてほしい。県や市、地域の事業についても積極的に協力しており、地域貢献の姿勢が強く、新型コロナウイルスの影響により、施設利用者の獲得に苦慮しているものの、新たな顧客獲得にまい進している。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。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.8

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4年4月1日～令和5年3月31日
	調査対象	浴室利用者
	調査方法	アンケート
調査結果	<p>回答数【16件一部未回答項目あり】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の営業時間 利用し易い 75.0% ・設備の利便性 使い易い 56.3% ・清掃状況 良い 75.0% ・従業員の対応 満足 81.3% ・入浴料金 安い 93.3% ・源泉かけ流しであることの認知状況 知っている 62.5% 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・シャワーの湯量が場所によって異なる。 ・外湯（露天）に休憩用の椅子があると嬉しい。 ・浴室天井等の黒カビや床の感触が不満。 ・脱衣所の清掃頻度がスタッフにより異なる。 ・女性常連客による洗い場の場所取り、大声での会話があるが、スタッフによる注意等で徐々に改善されている。 ・地元民と思われる一部入浴客の「私がルール感」が迷惑。 ・スタッフが礼儀正しく、親切。 	