

令和3年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

【施設概要】

No.026-027

施設名称	上田市農林漁業体験実習館(愛称「室賀温泉ささらの湯」)及び上田市室賀温泉スタンド					
指定管理者名	財団法人上田市地域振興事業団		料金制導入区分	利用料金		
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日 (5年間)					
施設所管課	農林部		農政課			
設置目的	都市と農村との交流の場を整備し、農業の振興、地域の活性化及び住民生活の向上を図る					
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・上田市農林漁業体験実習館及び温泉スタンドの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・上田市農林漁業体験実習館の研修室の利用許可に関する業務 ・農業の振興、地域の活性化、住民の健康の保持、生活の向上、福祉の増進に関する業務 					
管理業務の状況	作業項目	作業内容		回数	実施日	実施状況
	別紙のとおり					
職員の配置状況	役職等(職務内容)				計画	実績
	支配人(常勤)				1人	1人
	副支配人(常勤)				1人	1人
	庶務担当(常勤)				3人	3人
	管理担当係(常勤・シルバー)				5人	5人
	フロント係(非常勤・シルバー)				13人	12人
	朝風呂係(非常勤・シルバー)				7人	7人
館内清掃係(シルバー)				5人	5人	
施設の 利用状況	利用区分等	設定目標値	R3年度実績	達成率	R2年度実績	前年度比
	昼・夜風呂入浴者数	260,300人	179,830人	69.1%	158,311人	113.6%
	朝風呂入浴者数	57,630人	42,450人	73.7%	39,228人	108.2%
	第一研修室	92人	30回	32.6%	30回	100%
	第二研修室	85人	7回	8.2%	7回	100%
	第三研修室	168人	21回	12.5%	15回	140%
	開館日数	341日	延べ利用者数(R3)	222,338人	一日あたり利用者数	652人
	(施設所管課による評価)					
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)				開催日時	参加者数
	販売品売上				通年	不特定
	手数料収入				通年	不特定
	(施設所管課による評価)					

別紙：施設・設備の維持管理業務の実施

項目	内容	回数	実施日	実施状況
清掃(日常清掃)	館内・駐車場の清掃	1日1回以上	毎日	職員が館内、駐車場の清掃を実施
清掃(日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	毎日	(株)エム・ジェイが館内の清掃を実施
清掃(日常・定期清掃)	館内・浴槽等の清掃	1日1回以上	毎日	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、館内、浴槽の清掃を実施
清掃(定期清掃)	ろ過機・配管清掃	年15回	年15回	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、ろ過設備、配管の洗浄、殺菌を実施
水質検査	レジオネラ・大腸菌検査	年2回	5月、12月	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、レジオネラ菌、大腸菌等が発生していないか調査を実施
飲用検査	一般細菌・大腸菌検査	年1回	5月	
簡易水道検査	受水槽等維持管理検査	年1回	3月	(一社)長野県薬剤師会による検査を実施
硫化水素濃度測定	浴室内硫化水素中毒防止のための濃度測定	年1回	11月	上田保健所による測定を実施
源泉管理棟業務 給排水設備等点検業務	源泉 湯室・湯量等点検管理 給排水設備等の点検	1日1回以上	毎日	職員が稼働状況の点検・管理及び検査を実施
水質検査(湯沸水道)	来館者利用の水道水質検査	週1回	毎週火曜日	職員による水道の残留塩素測定検査
消防設備点検業務	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	防火管理者が目視にて点検を実施
	有資格者による法定点検	年2回	10月、3月	長野県防災システム(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動昇降機点検業務	自動昇降機の点検	年12回	毎月2回	東芝エレベータに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動扉開閉装置点検業務	自動扉の点検	年3回	5月、9月、1月	(株)長野ナブコに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
電気保安設備点検業務	電気設備の点検	年6回	2か月に1回	中部電気保安協会に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
機械設備点検業務	機械、冷暖房設備の点検	年1回以上	計11回	浅間設備㈱に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
警備保障業務	施設の警備保障業務	随時	随時	新日本警備保障(株)に委託し、営業時間外の警備を実施
浄化槽点検業務	浄化槽設備の点検	月2回	毎月2回	上田市浄化槽管理組合に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
券売機保守点検業務	券売機の点検	年1回	4月	タックコーポレーションに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
灯油用地下タンク等検査	灯油用地下タンク・埋設配管検査	年1回	4月	上燃(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
外灯設備点検	外灯設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
駐車場内見廻り	駐車場内の見廻り	1日1回以上	毎日	職員が不審者等いないか見廻りを実施
雨水等排水設備点検	雨水等排水設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
危険区域への立入防止	危険区域の点検	1日1回以上	毎日	職員により看板等があるか点検を実施
冬期間の除排雪	除雪作業	降雪時随時	降雪時随時	職員及び業者が降雪時に雪かきを実施

【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

		項目	令和元年度 決算額	令和2年度 決算額	令和3年度 予算額	令和3年度 決算額	備考
指定管理者	指定管理業務	収入					
		指定管理料	40,466,000	39,120,000	33,806,000	34,310,000	
		事業収入	80,781,190	52,833,290	83,206,000	60,034,070	
		雑収入	8,750	3,550	10,000	3,510	
		補助金	0	10,527,094	0	10,191,000	
		計	121,255,940	102,483,934	117,022,000	104,538,580	
		支出					
	人件費等	41,446,832	40,636,650	43,167,000	37,179,714		
	消耗品等	12,919,578	10,065,586	13,173,000	9,618,842		
	修繕費等	1,991,644	1,906,454	1,500,000	1,500,759		
	光熱水・燃料費	29,068,261	22,074,129	31,017,000	27,198,008		
	委託・賃借料	22,111,354	21,123,247	23,261,000	21,594,567		
	その他	7,402,000	6,390,000	6,006,000	6,006,000		
	計	114,939,669	102,196,066	118,124,000	103,097,890		
差引	6,316,271	287,868	△ 1,102,000	1,440,690			
自主事業	収入						
	販売品売上	2,505,930	988,690	2,560,000	1,470,850		
	手数料収入	1,836,328	902,152	1,920,000	972,187		
	補助金収入	0	65,485	0	0		
	計	4,342,258	1,956,327	4,480,000	2,443,037		
	支出						
	販売品仕入	1,911,157	717,296	3,377,000	1,123,274		
計	1,911,157	717,296	3,377,000	1,123,274			
差引	2,431,101	1,239,031	1,103,000	1,319,763			
市	歳入	国庫支出金	0	9,611,000	0	10,191,000	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金
		行政財産使用料	1,480,680	1,561,611	1,711,000	1,711,680	
		雑入	98,028	85,092	128,000	85,596	
		計	1,578,708	11,257,703	1,839,000	11,988,276	
	歳出	指定管理料	40,466,000	39,120,000	33,806,000	34,310,000	
		委託料	128,332	0	0	0	
		修繕費等	7,363,615	3,128,680	5,248,000	5,221,810	
		工事請負費	801,625	0	434,000	429,000	
		交付金	0	9,611,000	0	10,191,000	指定管理者支援事業交付金
	計	48,759,572	51,859,680	39,488,000	39,960,810		
差引	△ 47,180,864	△ 40,601,977	△ 37,649,000	△ 27,972,534			
総合計			△ 38,433,492	△ 39,075,078	△ 37,648,000	△ 25,212,081	

【施設所管課による評価】(全施設共通評価項目)

評価項目		判断基準	評価
施設管理	施設の運営・清掃の状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	◎
		条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
		事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
	光熱水費・環境への配慮の状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
		省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
	設備・備品の保守・管理状況	消防設備は法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
		事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	◎
		備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
事務手続きの状況	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○	
	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	◎	
財務状況	収入の状況 (※無料施設は評価対象外)	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。	○
		収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。	○
		料金の徴収や減免等の手続きが適切に行われているか。	○
	支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
経理事務・帳票類の保管等		経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
		管理費用の執行状況は適正か。	○
安全対策・危機管理	個人情報の保護・施設管理上の秘密の保持等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
		施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
	利用者の安全対策・緊急時の対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
		危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。 管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。 (※加入不要な施設は評価対象外)	○
利用者サービス	利用者サービス向上の取組	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
		対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
	施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、接客マナーや施設利用に係るサービスは適切であるか。	○
		特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
従業員の労働条件	労働条件の明示、帳簿類の整備等	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
		法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
		就業規則が適正に整備されているか。	○
		36協定が適正に締結されているか。	○
	労働条件の内容	労働時間の管理は適正か。	○
		賃金の管理は適正か。	○
		年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
	各種保険・安全衛生	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
安全衛生の管理体制は適正か。		○	
個別事項			

(施設所管課の評価)※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

【指定管理者による自己評価】(セルフモニタリング)

(1)令和3年度(令和3年4月1日～令和4年3月31日)の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

【利用状況】

平成9年の開館以来24年となり、令和3年度の利用状況につきましては、「新型コロナウイルス感染症」の影響が継続しており、長野県独自の新型コロナウイルス特別警報Ⅱ(レベル5)が8月7日から9月29日までの間で47日間と、まん延防止等重点処置が1月27日から3月6日まで39日間発出され、時短営業を余儀なくされましたが、利用者数に関しては、前年対比24,918人(12.6%)の増になるとともに、利用料金等収入に関しても、上田商工会議所の企画「がんばろう うえだ！ チケットQR」の効果等もあり、同比7,201千円(13.6%)の増になりました。また、販売品売上収入に関しては8月より販売開始をした「温泉の素」が好評となり、同比482千円(48.7%)増となりました。

【集客】

令和3年度も前年度に引き続き、イベント実行委員会での定例イベントに関しては、「新型コロナウイルス感染拡大防止」の観点から、全て中止を致しました。

施設独自の集客に向けたイベントに関しては、家族層に喜んでいただくため、感染予防対策を実施した上で子供向けのイベントを四季を通して実施した結果、小人(未就学児含む)の来館者数が15%程増加いたしました。

広報活動に関しましては、効果的な広告媒体を選定し「泉質の良さ」をPRするとともに、地元のケーブルビジョンや新聞へ定期的な広告宣伝活動を進め、新規顧客の確保に努めてまいりました。

【施設】

営繕に関しては、開館以来24年が経過することから、老朽化が目立つ箇所や、機器類の経年劣化による故障などが目立つ状況です。

管理運営上不具合が発生した点や、利用者からの声をその都度、上田市担当課へ報告するとともに協議を行い、早期補修及び改修工事の対策を取り、利用者が安全に安心して快適に施設利用ができるように努めてまいりました。

②経費節減に対する取り組み

・照明、冷暖房の温度管理、ボイラーの温度管理、浴槽の温度管理を徹底し、節電と燃料消費の削減に努めました。

・施設管理維持に必要な消耗品等に関しては、数社より見積を徴し、より安価な業者にて購入を致しました。

・施設内外の整備・補修等、可能な限り当館職員にて実施し、経費節減に努めました。

③その他

・お客様のご利用にあたり、利便性を考え、2階受付時間の延長を実施しました。

・お客様が安全・安心にご利用していただくために、定期的な温泉の管理や、館内の清掃を徹底し、日々の衛生管理に努めました。

・源泉湯量の調整を定期的に行い、安定供給に努めました。

・「新型コロナウイルス感染症」感染拡大防止のため、上田市の「新型コロナ対応方針」に基づいた施設管理の徹底に努めました。

(2)指定管理業務実施上の課題

・開業以来24年目を迎え、設備や機器において対応年数も過ぎているものもことから、経年劣化による故障が多く発生し、修繕対応が必要となってきています。

・常連客(特定)によるカスタマーハラスメントと思われる事案と、利用者に対するマナーの悪さ(暴言等)が発生しており、一見のお客様からのクレームも多数寄せられており、当館のイメージダウンになっています。

(3)次年度以降の取り組み

・風通しの良い職場づくりに取り組み、笑顔で出勤し、その笑顔をお客様に届けていきたい。

・カスタマーハラスメントの学習を行い、適切に対応していきたい。

・全国へ、上田市室賀温泉の「泉質の良さ」をアピールしていきたい。

・利用者へ更なる満足感を持っていただけるよう、施設の衛生管理、美化活動、感染予防対策などに力を入れて、安全で快適な魅力ある施設運営を行いたい。

・施設独自のイベント内容を検討し、温泉と食堂・売店の三本柱で集客できるよう協力して実施し、相乗効果による利用者増に努めてまいります。

・「営業時間の変更」や「運営上の改善」について担当課と協議を重ね、お客様の利便性の向上を図りたい。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・施設の管理面、スタッフの接客など、多数のお客様からお褒めの言葉を頂いています。
・お子様連れのお客様からは、キッズスペースや楽しいイベントの開催を喜んで頂いています。
・常連客(特定の方)の個人的な考えや意見(暴言)が、一見のお客様やその他の会員様に発せられており、クレームが数多く寄せられております。その方(特定の方)の来館時には、時間をずらして利用するお客様も出ている状況です。
話し合いの場を持つと試みましたが、拒否されています。
・朝風呂の常連客同士のトラブルにより、他のお客様から苦情が出ています。
(数年前より)過去に、当人同士を呼んで話し合いの場も持ちましたが、一時は良くなるのですが、ぶり返してしまい改善されない状況です。
・湯温が安定せず、お客様からクレームが出ていましたが、上田市により熱交換器の改修工事を実施していただき、現在は通常運転が出来るようになり、クレームも無くなりました。
・その他、細かな苦情(意見)は有りますが、内容を随時確認するとともに事業団本部とも報告・相談等を行い、対応をしています。

②市からの改善指示に対する対応(※ 市から改善指示等があった場合のみ)