

# 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.035

|              |   |              |            |        |           |        |
|--------------|---|--------------|------------|--------|-----------|--------|
| 施設名称         | 上田市鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘   |              |            |        |           |        |
| 指定管理者名       | 一般財団法人 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       | 令和2年4月1日 ～ 令和5年3月31日 ( 3年間 )  |              |            |        |           |        |
| 施設所管課        | 丸子地域自治センター 丸子産業観光課  |              |            |        |           |        |
| 設置目的         | 市民の保養及び健康の増進を図り、併せて観光客の利用に供するため   |              |            |        |           |        |
| 指定管理者が行う業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の利用許可に関する業務</li> <li>・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・市民や観光客に対して温泉を活用した保養の場(宿泊、温泉等)を提供する。</li> </ul> |              |            |        |           |        |
| 管理業務の状況      | 作業項目  | 作業内容         | 回数         | 実施日    | 実施状況      |        |
|              | 日常清掃  | 日常的な館内及び客室清掃 | 1日1回以上     | 毎日     | 職員        |        |
|              | 施設定期清掃  | 専門業者による館内清掃  | 年1回以上      | 9月7日   | 専門業者に委託   |        |
|              | 消防設備点検  | 専門業者による点検    | 日1回        | 毎日     | 専門業者に委託   |        |
|              | 消防設備点検  | 目視等による点検     | 年2回        | 9月・2月  | 職員        |        |
|              | 電気保安設備点検  | 専門業者による点検    | 月1回        | 毎月     | 専門業者に委託   |        |
|              | 自動ドア定期点検  | 専門業者による点検    | 年2回        | 8月・2月  | 専門業者に委託   |        |
| 職員の配置状況      | 役職等(職務内容)   |              |            | 計画     | 実績        |        |
|              | 統括責任者(全館の運営を統括)   |              |            | 1人     | 1人        |        |
|              | 管理担当(経理・総務業務)   |              |            | 1人     | 1人        |        |
|              | 受付担当(受付・窓口対応)   |              |            | 1人     | 1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   |
|              | 宿泊利用者   | 7,000人       | 4,147人     | 59.2%  | 3,112人    | 133.3% |
|              | 休憩利用者   | 1,000人       | 76人        | 7.6%   | 161人      | 47.2%  |
|              |   | 人            | 人          | %      | 人         | %      |
|              |   | 人            | 人          | %      | 人         | %      |
|              | 開館日数  | 358日         | 延べ利用者数(R3) | 4,223人 | 一日あたり利用者数 | 12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      |        |
|              | 宅配便手配(宅配便の手配)   |              |            | 随時     |           |        |
|              | コインランドリー(衣類の洗濯)   |              |            | 随時     |           |        |
|              | マッサージ機  |              |            | 随時     |           |        |
|              | (施設所管課による評価)  |              |            |        |           |        |

## 【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<br>決算額 | 令和2年度<br>決算額 | 令和3年度<br>予算額 | 令和3年度<br>決算額 | 備考           |
|----------|---------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 指定管理者    | 指定管理業務  | 収入         |              |              |              |              |              |
|          |         | 利用料        | 74,179,408   | 30,825,044   | 82,487,000   | 40,288,513   |              |
|          |         | 雑入         | 22,035       | 22,557       | 26,000       | 22,000       |              |
|          |         | 指定管理料      | 26,431,000   | 21,517,000   | 21,631,000   | 22,101,000   |              |
|          |         | 手数料収入      | 0            | 80,204       | 0            | 0            |              |
|          |         | 助成金等       | 0            | 27,828,888   | 0            | 20,674,134   |              |
|          |         | 計          | 100,632,443  | 80,273,693   | 104,144,000  | 83,085,647   |              |
|          | 支出      | 人件費        | 42,315,085   | 40,793,105   | 43,121,000   | 36,948,257   |              |
|          |         | 事務費        | 28,165,848   | 22,492,166   | 28,056,000   | 22,932,303   |              |
|          |         | 事業費        | 22,698,760   | 9,918,216    | 22,132,000   | 14,422,891   |              |
|          |         | 管理費        | 5,764,776    | 7,898,307    | 10,835,000   | 9,267,366    |              |
|          |         | 計          | 98,944,469   | 81,101,794   | 104,144,000  | 83,570,817   |              |
|          |         | 差引         | 1,687,974    | △ 828,101    | 0            | △ 485,170    |              |
|          | 自主事業    | 収入         |              |              |              |              |              |
| 定期便手配    |         | 91,044     | 38,464       | 169,000      | 32,245       |              |              |
| コインランドリー |         | 161,760    | 23,500       | 22,000       | 32,130       |              |              |
| マッサージ機   |         | 30,920     | 18,240       | 81,000       | 17,640       |              |              |
| 計        |         | 283,724    | 80,204       | 272,000      | 82,015       |              |              |
| 支出       |         |            |              |              |              |              |              |
| 定期便手配    | 91,044  | 38,464     | 169,000      | 32,245       |              |              |              |
| コインランドリー | 161,760 | 23,500     | 22,000       | 32,130       |              |              |              |
| マッサージ機   | 30,920  | 18,240     | 81,000       | 17,640       |              |              |              |
| 計        | 283,724 | 80,204     | 272,000      | 82,015       |              |              |              |
|          | 差引      | 0          | 0            | 0            | 0            |              |              |
| 市        | 歳入      | 使用料        | 10,860       | 10,756       | 10,756       | 10,756       |              |
|          |         | 国庫支出金      |              | 25,855,000   |              | 19,245,000   |              |
|          |         | 計          | 10,860       | 25,865,756   | 10,756       | 19,255,756   |              |
|          | 歳出      | 指定管理料      | 26,431,000   | 21,517,000   | 21,631,000   | 22,101,000   |              |
|          |         | 備品購入費      |              | 746,900      |              |              |              |
|          |         | 修繕費        | 495,000      |              |              | 3,003,000    |              |
|          |         | 賃借料        | 3,145,388    | 3,145,388    | 3,145,388    | 3,145,388    |              |
|          |         | 負担金        | 135,000      | 135,000      | 127,000      | 127,000      |              |
|          |         | 委託料        | 92,000       |              |              | 203,500      |              |
|          |         | 交付金        |              | 25,855,000   |              | 19,245,000   |              |
|          | 計       | 30,298,388 | 51,399,288   | 24,903,388   | 47,824,888   |              |              |
|          |         | 差引         | △ 30,287,528 | △ 25,533,532 | △ 24,892,632 | △ 28,569,132 |              |
|          | 総合計     |            |              | △ 28,599,554 | △ 26,361,633 | △ 24,892,632 | △ 29,054,302 |

【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。<br>(※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。<br>(※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<br>(※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。   | ○  |
| 経理事務・帳票類の保管等   | 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。<br>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。<br>(※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

- ・今年度も「新型コロナウイルス感染症」の影響が大きく、感染状況を見ながらの営業が続き、思った様にイベントや「鹿教湯健康センター」と連携した取り組みができませんでした。
- ・「新型コロナウイルス感染症」拡大予防に努め、ガイドラインに沿って施設内でのお客様接触箇所へのアルコール消毒、食事提供時のテーブル席には、アクリル板の設置、換気や密の回避、職員の体温・体調管理の徹底に努めました。
- ・「新型コロナウイルス感染症」に関連した事業、「GoTo eat」「長野県前売り割」「信州割スペシャル」「GoTo上田」「新春お年玉企画」などの各種キャンペーンに積極的に参加しました。

②経費節減に対する取り組み

- ・職員に対し電気機器・ボイラー等の使用を管理させるとともに、施設内の照明等についても利用者に迷惑が掛からない程度に消灯し、使用量の削減に取り組みました。
- ・経年劣化のための修繕の度に、電球類もLEDに交換するなどして、電気料の削減に努めました。

③その他

- ・9月に全館WiFi設置工事をして、来年以降に新たなプランを展開していく下地ができました。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・施設や設備の経年劣化による不具合が生じており、緊急及び計画的な修繕が必要。
- ・「新型コロナウイルス感染症」後の宿泊施設としての営業形態・施設の運営の仕方。
- ・職員の高齢化、確保の難しさ。

(3)次年度以降の取り組み

- ・更なる利用促進と収支改善に努め、適正な管理運営に取り組みます。
- ・引き続き、これからも実施されると思われる「GoTo トラベル」「信州割スペシャル」「GoTo上田」等の事業に参画して、収入増を目指します。
- ・「リーズナブルで食事おいしい宿」の定着を目指し、ポイントカードを有効利用しながらリピーターから常連客への誘導を図り、利用者の確保と収入増に努めます。
- ・鹿教湯温泉観光協会・旅館組合等地域の関係諸団体と一丸になって、鹿教湯温泉地域の活性化やイベントに取り組みしいては、鹿月荘の集客に繋げていきます。
- ・WiFi設置に伴いリモートワーク利用者増の確保と客室稼働率の向上に取り組んでまいります。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・エレベーターの設置、客室のトイレ・冷蔵庫の設置について、要望が寄せられました。
- ・料理がおいしいとお褒めの言葉を多数いただきました。
- ・「新型コロナウイルス感染症」予防対策が、よくできていて安心して利用できた。

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)

なし