

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.114

施設名称	上田市鹿教湯健康センター(愛称「クアハウスかけゆ」)					
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	温泉の利用による市民の健康増進と一般保養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"> ・鹿教湯健康センターの利用許可に関する業務 ・鹿教湯健康センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・市民や観光客に対して温泉を活用し健康づくりと保養の場(各種温泉、温泉プール、トレーニングルーム等)を提供する 					
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	日常的な館内清掃	日1回	毎日	職員	
	施設定期清掃	専門業者による館内、足湯清掃	毎月	月・木曜日	職員	
	消防設備点検	専門業者による点検	年2回	6月、11月	専門業者に委託	
	消防設備点検	担当者による目視点検	日1回	毎日	職員	
職員の配置状況	役職等(職務内容)			計画	実績	
	支配人(施設の管理運営責任者)			1 人	1 人	
	副支配人(支配人の補佐・トレーナー・プール監視・フロント・事務)			2 人	2 人	
	施設管理(施設の管理・プール監視・フロント・事務)			3 人	5 人	
	トレーナー(トレーナー・プール監視・フロント・事務)			5 人	4 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
	利用者	12,000 人	11,372 人	94.8 %	10,674 人	106.5 %
開館日数	331 日	延べ利用者数(R3)	11,372 人	一日あたり利用者数	34 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	
	(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 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					
		利用料	5,398,000	3,788,180	6,194,000	4,045,730	
		販売品売上	851,260	358,980	1,043,000	401,865	
		手数料	476,460	364,700	612,000	259,460	
		助成金	0	1,048,169			
		雑入	17,000	17,000	17,000	17,500	
		指定管理料	44,612,000	41,510,000	41,129,000	41,129,000	
	計	51,354,720	47,087,029	48,995,000	45,853,555		
	支出						
	人件費	27,098,388	27,701,981	27,921,000	28,573,390		
	事業費	13,881,743	10,926,132	14,376,000	10,341,738		
	事務費	968,421	513,601	1,201,000	543,372		
	管理費	5,610,376	6,369,482	5,497,000	5,761,045		
計	47,558,928	45,511,196	48,995,000	45,219,545			
差引	3,795,792	1,575,833	0	634,010			
自主事業	収入						
	健康広場事業	10,000	10,000	10,000	10,000		
	計	10,000	10,000	10,000	10,000		
	支出						
	健康広場事業	10,000	10,000	10,000	10,000		
計	10,000	10,000	10,000	10,000			
差引	0	0	0	0			
市	歳入						
	使用料	66,608	67,554	67,556	67,556		
	計	66,608	67,554	67,556	67,556		
	歳出						
	指定管理料	44,612,000	41,510,000	41,129,000	41,129,000		
	委託料				36,300		
修繕費				497,200			
計	44,612,000	41,510,000	41,129,000	41,662,500			
差引	△ 44,545,392	△ 41,442,446	△ 41,061,444	△ 41,594,944			
総合計			△ 40,749,600	△ 39,866,613	△ 41,061,444	△ 40,960,934	

【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。	○
		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

・丸子温泉郷の宿泊者を対象とした割引券を配布し、利用促進に努めました。
・温泉プールを活用した「水中運動」を中心に各種健康プログラムを展開し、施設利用の促進に努めました。
・上田市高齢者介護課(丸子高齢者支援担当)からの運動不足解消教室及び、上田市社会福祉協議会からの丸子地域高齢者水泳クラブの業務委託を通し、温泉利用による市民の健康増進に寄与するとともに、利用促進に努めました。

②経費節減に対する取り組み

・施設管理マニュアルの見直しを実施。照明等のきめ細かい管理を行うことで高熱水料費及び燃料費の削減に努めました。

③その他

・館内の換気や消毒の徹底、ソーシャルディスタンスの確保など、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に取り組み、利用者が安全に安心して施設利用ができるように管理運営に努めました。
・トレーナーによる鹿教湯文殊堂での健康体操や、出張指導を通し、施設の周知と誘客を図りました。

(2)指定管理業務実施上の課題

・経年と温泉成分・湿気による施設と設備の劣化が進行しており、計画的に修繕をしないと運営に支障を来すこととなります。
・施設が完全バリアフリーでないため、身体が不自由な方の利用に影響があります。
・介助脱衣室が狭く、複数の利用者が重なると利用が困難になります。

(3)次年度以降の取り組み

・利用者の満足度向上のため、施設内外の衛生管理及び清掃美化、バーデやプールの温度管理並びに安全管理に努め、職員一同適正な管理運営に取り組みます。
・引き続き丸子温泉郷宿泊者対象割引券を配布し、温泉保養客の健康増進に寄与します。
・上田市からの委託事業を受け、市民の健康増進に寄与します。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・鹿月荘との一体化やバーデゾーンの閉鎖等の情報が過去に出たため、施設利用者から今後の施設利用について不安の声が聞かれます。
・コロナの感染予防として、お客様同士の会話時の大声禁止や、プールの混雑時の換気の徹底など、お客様からの指摘を受け、掲示物による注意喚起やマニュアルの作成を行いました。
・他のお客様の面前で、露出が極めて大きい水着の着用のお客様があり、口頭でお願いしたり、入管時に掲示物を見せてご協力を促しました。

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