

# 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.033

施設名称	上田市相染閣(愛称「あいそめの湯」)						
指定管理者名	別所温泉観光協会	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	健康こども未来部	健康推進課					
設置目的	市民の健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与する。						
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相染閣の利用許可に関する業務</li> <li>・相染閣の施設、整備等の維持管理に関する業務</li> <li>・相染閣の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務</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	館内の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施		
	日常清掃	浴槽、浴室の清掃	1日1回	毎日	専門業者に委託		
	定期清掃	館内清掃(カーペット)	月1回	毎月	専門業者に委託		
	定期清掃	館内清掃(フローリング、窓ガラス)	年4回	四半期に1回	専門業者に委託		
	消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	9月、3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		
	支配人(統括)			1 人	1 人		
	副支配人(統括)			1 人	1 人		
	事務担当(庶務、経理等)			1 人	1 人		
	受付担当(窓口受付、入力担当)			業務時間により配置が異なる。	人		
機械担当(機会操作、環境整備担当)			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	
	入館者数	212,500 人	197,346 人	92.9 %	172,380 人	114.5 %	
	岩盤浴	人	4,270 人	-	3,682 人	116 %	
	大ホール	人	5,049 人	-	913 人	553 %	
	交流室1・2	人	431 人	-	430 人	100.2 %	
	開館日数	341 日	延べ利用者数(R3)	207,096 人	一日あたり利用者数	607 人	
	(施設所管課による評価)						
新型コロナウイルス感染症の影響により、厳しい営業環境の中、目標に達することはできなかったが、令和2年の実績を超過したことは努力を感じる。							
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数		
	食堂経営			毎日	-		
	物販等			毎日	-		
	(施設所管課による評価)						
	新型コロナウイルス感染症の影響により、厳しい営業環境の中、少しでも売上の向上を目指す姿勢を感じる。						

【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					
		入館料収入	69,822,050	43,389,270	49,200,000	52,019,320	
		交流室使用料	504,610	104,940	213,600	136,490	
		預金利息	0	31	0	124	
		雑収入	394,420	18,685,284	700,100	706,824	
		指定管理委託料	5,000,000	8,957,000	29,910,000	29,910,000	
		計	75,721,080	71,136,525	80,023,700	82,772,758	
	支出						
	人件費	24,358,903	23,736,010	23,600,000	23,244,193		
	光熱水費	17,235,359	12,937,642	15,960,000	14,482,175		
	燃料費	10,198,965	7,528,290	10,934,000	12,145,375		
	修繕費	1,482,551	2,947,631	1,500,000	3,411,298		
	その他	24,381,159	23,976,124	27,824,170	27,349,779		
	計	77,656,937	71,125,697	79,818,170	80,632,820		
	差引	△ 1,935,857	10,828	205,530	2,139,938		
	自主事業	収入					
		食堂経営	19,166,503	10,309,142	16,800,000	12,345,665	
		物販等	2,756,456	1,500,389	2,010,000	1,628,925	
		計	21,922,959	11,809,531	18,810,000	13,974,590	
支出							
食堂事業費		27,085,117	11,725,740	16,734,570	14,516,874		
消耗品・雑費		202,958	201,710	322,000	360,904		
計	27,288,075	11,927,450	17,056,570	14,877,778			
差引	△ 5,365,116	△ 117,919	1,753,430	△ 903,188			
市	歳入	国庫負担金	0	15,506,000	200,000	200,000	
		その他収入	571,651	432,706	794,000	794,590	
		計	571,651	15,938,706	994,000	994,590	
	歳出	修繕料	479,000	495,000	1,032,460	1,032,460	
		使用料及び賃借料	5,442				
		工事請負費	4,697,292	968,000			
		委託料	58,320	383,900	59,000	56,100	
		備品購入費	885,600	1,098,570	54,000	53,900	
		指定管理委託料	5,000,000	8,957,000	30,000,000	29,910,000	
		交付金		15,506,000	200,000	200,000	
計	11,125,654	27,408,470	31,345,460	31,252,460			
差引	△ 10,554,003	△ 11,469,764	△ 30,351,460	△ 30,257,870			
総合計			△ 17,854,976	△ 11,576,855	△ 28,392,500	△ 29,021,120	

【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が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

備品台帳に過不足があるため、市の備品台帳とも整合のうえ整備を図る必要がある。

## 【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

新型コロナウイルス感染症対策を講ずるようになって早3年。利用者増加をめざしていいものなのかどうか甚だ疑問でありますし、県の警戒レベルが上下することも相俟って取り組みが中途半端な形になっていることは、誠に残念です。ただ、入館者の皆様及び職員、出入り業者全員の安心、安全を期することが、一番のサービスであると認識に立ち、日々職員一同で励んでいるところです。

#### ②経費節減に対する取り組み

経費の削減につきましても、前年度から電気料金の見直し等を行って業績も上がってきたところでしたが、昨今の世界情勢等により、私共の努力を上回るような状況下です。ただそんな中でも限られた中でも職員一同出勤時に一度に電気をつけない、まめな節電、レンタルサービスの利用検討等々実行しつつあります。開館以来14年になりますので、今後リニューアルの選択肢が多く考えられます。よって、一時期に更新を考えることも必要ですが、レンタルサービスのようなことも選択肢の一つとして考え、より経費削減につながるようなことを考え方の根拠に据えていきたと考えておきます。

#### ③その他

それまで行ってきた数々のイベントが開催不能となり、一度立ち止まって考え直すには、ちょうどいいのかとも思います。ただのんびんだらりと続けるよりももう一度原点に立ち返って見ることも必要かと思いません。

### (2)指定管理業務実施上の課題

(1)の②でも述べましたように、上田市の資産であるあいそめの湯ではありますが、市が購入、修繕となると、大幅なものは特に「入札」などということも関わってくるので、指定管理者の立場を利用するような取得、修繕ということも考慮に入れていくこともあり得るかと思えます。

### (3)次年度以降の取り組み

新型コロナウイルス感染症対策で得られた、今までとは違った見方、考え方を活用し、次から出てくるような課題に柔軟に対応していくことも良いことだと思います。入館者の増加を考慮しつつ、一方では入館制限を行う。イベントを考えながら、「密」にならないようにする。「入館者に嫌われるほどの依頼」を上手に頼む。等々今後の取り組みには大いに参考になるかと思えます。

### (4)その他

#### ①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

新型コロナウイルス感染症対策に対する苦情が何と言っても多いのですが、早3年目ということで、職員の方も大分慣れてきて、受け入れられやすいような依頼を申しあげられるようになってきました。また、「オムツ」をしている人の取り扱いにも苦労しております。大騒ぎをする子供さんの取り扱い等々「公共の場」であるがための依頼にも苦心しております。

#### 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)

新型コロナウイルス感染症対策における対策依頼を「高圧的」ではなく、「紳士的」に直すようにとのことが、多々ありましたので、張り紙を訂正したことがありました。また、案内板の書き方にも注文があり、訂正しました。また、館内での対応についても、言い方が良くないとの指摘があり、職員に注意を促しました。さらに新型コロナウイルス感染症のため職員の研修会が開けず、新しい職員の教育がおざなりになっているとの指摘もあり、そろそろ、対策を取りながらの研修を実施する予定であります。