

# 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.034

施設名称	上田市岳の湯温泉雲渓荘					
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	武石地域自治センター 武石産業建設課					
設置目的	豊かな自然環境の中で、地域住民に保健休養の場を提供するため					
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・岳の湯温泉雲渓荘の利用許可に関する業務</li> <li>・岳の湯温泉雲渓荘の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・岳の湯温泉雲渓荘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	
	清掃 (日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施	
		客室の清掃	随時	使用日若しくは翌日	職員が実施	
		浴室の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施	
		駐車場内の清掃	週1回以上	毎週月曜日、随時	職員が実施	
	点検 (日常点検)	給排水設備	1日1回以上	毎日	職員が実施	
		暖房設備	1日1回以上	毎日	職員が実施	
		電気設備	1日1回以上	毎日	職員が実施	
		消防設備点検業務	1日1回以上	毎日	防火管理者が実施	
	設備等保守	消防設備法定点検	年2回	5月、11月	契約業者により実施	
		地下重油タンク法定点検	年1回	11月	契約業者により実施	
		自動昇降機保守点検	年6回	4月・6月・8月・10月・12月・2月	契約業者により実施	
		自動扉保守点検	年2回	7月、1月	契約業者により実施	
浄化槽管理保守点検		月1回	毎月	契約業者により実施		
電気保安設備保守点検		年6回	4月・6月・8月・10月・12月・2月	契約業者により実施		
職員の配置状況	役職等(職務内容)			計画	実績	
	統括責任者(施設の運営を統括、予算管理など))			1人	1人	
	フロント担当(フロント受付業務、施設管理、清掃業務など)			3人	1人	
	厨房担当(厨房業務(調理師免許ほか))			4人	3人	
	配膳担当(配膳業務(調理師免許))			3人	3人	
	清掃担当(清掃業務)			1人	1人	
	宿直担当(宿直業務)			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	2,500人	2,301人	92.0%	2,028人	113.5%
	日帰り(宴会)	600人	540人	90%	620人	87.1%
	日帰り(入浴)	8,000人	7,728人	96.6%	5,807人	133.1%
	開館日数	358日	延べ利用者数 (R3)	10,569人	一日あたり 利用者数	30人
	(施設所管課による評価)					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍による影響と推測されるが、設定目標値を下回る結果となった。</li> <li>・宿泊者数及び日帰り温泉利用者数について、前年に比べ利用者数を超える結果となったことから、引き続き補助事業等を活用し、利用客数の増に努める必要がある。</li> </ul>					
自主事業 の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
	小物作りワークショップ			年間4回	36名	
	マレットゴルフ大会			実施なし	-	
	こどもまつり			実施なし	-	
	(施設所管課による評価)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の影響により一部のイベントが実施できなかった。</li> <li>・自主事業は、リピーターや一定の利益が見込まれることから、年間を通して集客になるよう、来年度も事業を継続されたい。</li> </ul>						

## 【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	39,865,000	38,369,000	32,576,000	35,395,000	
		事業収入	50,159,031	27,418,463	55,937,000	30,881,975	
		国 助成金	0	1,887,407	0	209,552	R3)雇用調整助成金
		県 助成金	0	0	0	148,000	R3)信州安心・安全な宿魅力向上事業
		市 交付金	0	4,118,000	0	12,432,000	指定管理者支援事業交付金
		雑収入	11,719	0	146,000	500	
	計	90,035,750	71,792,870	88,659,000	79,067,027		
	支出						
	人件費	39,669,267	28,651,104	38,026,000	32,336,334		
	事業費	45,648,015	37,457,698	46,250,000	42,967,575		
	法人管理費	5,161,000	4,948,000	4,383,000	4,383,000		
	計	90,478,282	71,056,802	88,659,000	79,686,909		
	差引	△ 442,532	736,068	0	△ 619,882		
自主事業	収入						
	参加費	158,000	193,500	315,000	54,000		
	その他	0	0	0	0		
	計	158,000	193,500	315,000	54,000		
	支出						
材料費	131,346	180,150	315,000	48,600			
計	131,346	180,150	315,000	48,600			
差引	26,654	13,350	0	5,400			
市	歳入	自動販売機設置料	259,200	48,505	53,000	53,166	
		施設私用電灯料	52,477	45,319	36,000	47,562	
		国 臨時交付金	0	4,118,000	0	12,432,000	
		計	311,677	4,211,824	89,000	12,532,728	
	歳出	修繕費	114,455	898,724	189,000	172,491	
		指定管理料	39,865,000	38,369,000	32,576,000	35,395,000	
		上記以外委託料	81,000	0	0	0	
		工事請負費	590,510	0	0	0	
		備品購入費	0	1,357,400	0	0	
		市 交付金	0	4,118,000	0	12,432,000	
		その他	49,970	333,759	114,000	112,460	
	計	40,700,935	45,076,883	32,879,000	48,111,951		
	差引	△ 40,389,258	△ 40,865,059	△ 32,790,000	△ 35,579,223		
総合計			△ 40,805,136	△ 40,115,641	△ 32,790,000	△ 36,193,705	

【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	効率的な施設運営	地域との振興を図り利用促進を図るほか、同様に市から管理委託を受けている番所ヶ原スキー場等と提携し、相乗効果を狙った集客事業を行った。	○

(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

・昨年に続き、コロナ禍により予算に対し収入額が下回る結果となったが、国や県、市が行う宿泊補助事業を活用し、誘客宣伝を強化し、収入増に向け取り組みを実施している。

## 【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

- 令和3年度は8月の大雨により上水道の確保が困難となり、7日間の休館を余儀なくされた。また、近年の新型コロナウイルス感染症の影響を受けながら、宿泊施設におけるガイドラインに沿った営業形態を継続している。  
そんな中でも長野県民を対象にした「信州宿泊割」や武石観光協会主催の「信州上田たけし割」等の事業に参画し、コロナ禍でも集客に努めてきた。宿泊利用者は前年に比べ273人(13.5%)増となり、未だ宴会利用や宿泊利用のキャンセルや実施控えが多く発生していることから、利用料金等収入は同比3,324千円(12.0%)増に留まっている。
- 日帰り入浴については、利用者への積極的な湯質や温泉の歴史の紹介、「物味湯産手形」「回数券」の販売を推奨したことにより、コロナ以前も含めた過去5年間の中でも、収入額及び利用者数共に増加している。
- インターネット予約サイトについては、利用者への分かりやすさと利便性を高めるため、内容を見直し、集客に努めた。「信州上田たけし割」は特別プランを設けて実施したが、電話予約が集中したため期間中はサイトでの予約を停止。また「信州割」の適用条件等の煩雑さから電話での直接予約が増えたことにより、インターネットを介しての予約は前年度に比べ222件(50.3%)減となり、利用者数も同比540人(54.2%)減となった。
- 周知と集客を目的としたイベントについては、好評をいただいている「小物作りワークショップ」を、感染状況をふまえた上で各種ガイドラインに沿って、安心して参加できるよう感染防止対策に取組み、継続して実施した。
- 料理の提供については、感染防止対策を行い提供するとともに、リピート率の高い「ぶち入れ鍋プラン」や「信州産牛肉すきやきプラン」を継続して提供し、ご好評いただいている。また、当館の季節の看板商品である「松茸料理宿泊プラン」と、季節ごとの旬の食材及び地産地消をベースに、お客様に満足していただける料理の提供に努めてきた。
- 施設営繕に関しては、各所に経年による老朽化が目立っているが、正面玄関の自動ドアや脱衣室の床の修繕、給湯用ポンプの交換など利用者の安全と利便性確保を最優先して実施した。

#### ②経費節減に対する取り組み

- 職員を募集するも補充ができないままではあるが、担当業務以外でも協力しながらの運営を行い、結果的に人件費の節約につながっている。
- 職員自ら老朽化した施設・設備への修繕をできる範囲で行い、また故障を引き起こさないように点検を行い、原因を取り除くなど修繕費の節約に努めた。

#### ③その他

- 特になし

### (2)指定管理業務実施上の課題

- 施設が老朽化し、修繕必要箇所が何箇所もあるが、修繕するにも予算の制限があるため、優先順位を明確にし、どこから手を付けていくかの見極めが必要。

### (3)次年度以降の取り組み

未だ収束が見えない新型コロナウイルス感染症への対応として、利用者が安全に安心して利用することができるよう、ガイドラインに沿った感染防止対策を講じた営業を行い、少しでも多くの利用者に満足が行く利用をしていただけるように努める。

コロナ禍で積極的に集客することが難しい状況下ではあるが、豪華さはなくとも郷土料理と心のこもったおもてなしに努め、利用される方の心を温め、心が豊かになるような宿の運営とサービスの提供に努める。

- ① 利用促進については、地域住民が利用しやすいプランを考案し、地域の親睦会・自治会・法事・同級会・高齢者クラブ等で利用いただけるよう、より一層地域に根差した利用促進と施設運営に努める。
- ② 若い世代の利用促進と新規顧客獲得のため、子ども料金や家族単位の割引プラン等の検討を行い実施する。
- ③ 交通弱者である年配者や、遠方より公共機関を用いたお客様等の利便性向上を図るため、積極的に送迎サービスを行い、利用促進を図るよう努める。
- ④ 利用者サービスの向上については、雲溪荘スタッフ一致団結のもと、お客様からの声に耳を傾け、「より一層のおもてなし」を心掛け利用者サービスの向上に努める。
- ⑤ 練馬区指定保養施設事業の廃止に伴う利用者の減少を食い止めるため、過去の練馬区民の利用者へのDMIによるPRや、割引等のサービスを検討し、閑散期を中心とした顧客獲得に努める。
- ⑥ インターネット予約については、現在契約中で集客実績のある複数のエージェントとの契約を継続し、ホームページにて雲溪荘をはじめ上田市や武石地域の魅力と情報を幅広く発信することで顧客獲得に努める。
- ⑦ 集客と施設周知に向けたイベントについては、コロナ対策の徹底のうえお客様に好評いただいているエコクラフトテープを使った「小物作りワークショップ」等のイベントを、実施方法等を検討しながら継続して開催し利用者の定着を図る。

### (4)その他

#### ①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ 室内でwifiが利用できるようにしてほしい。
- ・ トイレやシャワーの水圧が弱い。  
→調整及び修理を実施した
- ・ エアコンが欲しい。
- ・ 全室トイレ付にしてほしい。
- ・ エレベーターがほしい。階段が急。年配者には大変。
- ・ 露天風呂と水風呂がほしい。

#### 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)

- ・ 特になし