

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.032

施設名称	上田市武石温泉うつくしの湯					
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	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日 (5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	自然の恵みである温泉を活用して、保健休養の場を提供し、地域住民の健康・福祉の増進を図る。					
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・うつくしの湯の利用許可に関する業務 ・うつくしの湯の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・うつくしの湯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 					
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1回以上	職員が実施	
		個室の清掃	随時	使用日	職員が実施	
		浴室の清掃	1日1回以上	毎日1回以上	職員が実施	
		駐車場内の清掃	1日1回以上	毎日1回以上	職員が実施	
	清掃 (定期清掃)	館内の清掃	週1回	休館日(週1回)	契約業者により実施	
		浴室浴槽の清掃	週1回	休館日(週1回)	契約業者により実施	
	日常点検	給排水設備	1日1回以上	毎日	職員が実施	
		冷暖房設備	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	
		濾過設備	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	
		浴槽水管理	1日4回以上	毎日4回以上	職員が実施	
	設備等保守	施設警備	常時	常時	契約業者により実施	
		消防設備法定点検	年2回	8月、2月	契約業者により実施	
換気設備・煤煙測定		年2回	9月、3月	契約業者により実施		
電気保安設備		年6回	2ヶ月ごとに1回	契約業者により実施		
	地下タンク機密漏えい検査	年1回	7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(全館の運営を統括)			1人	1人	
	フロント担当(フロント受付業務、施設管理、現金取扱など) ※他担当と兼務			5人	5人	
	厨房担当(厨房業務(調理師免許))			9人	9人	
	清掃担当(清掃業務、施設管理など) ※他担当と兼務			4人	4人	
	機械担当(施設管理など) ※他担当と兼務			2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
	入館者数	140,000人	112,814人	80.6%	94,217人	119.7%
	開館日数	308日	延べ利用者数 (R3)	112,814人	一日あたり 利用者数	366人
	(施設所管課による評価)					
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍や休館の影響もあり、設定目標値を下回る結果となった。 ・前年に比べ、利用者数を超える結果となったことから、引き続き利用客数の増に努める必要がある。 						
自主事業 の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
	開館記念の文化祭(芸能祭、特別販売など)			5月	30人	
	夏祭り(ビンゴゲーム、特別販売など)			7月	150人	
	実りの秋の収穫祭			10月	50人	
	お楽しみカラオケ			12月	29人	
	忘年会(特別風呂、のど自慢など)			12月	83人	
	早春物語(演奏会、特別販売など)			実施なし	-	
(施設所管課による評価)						
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 						

【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	40,696,000	42,076,000	44,062,000	44,748,000	
			事業収入	71,831,792	40,174,265	73,644,000	49,316,219	
			国 助成金	0	1,354,602	0	0	
			市 交付金	0	11,691,000	0	5,703,000	
		計	112,527,792	95,295,867	117,706,000	99,767,219		
		支出	人件費	35,401,891	33,662,785	39,522,000	33,832,377	
			事務費	50,142,734	44,815,346	53,357,000	48,654,661	
	事業仕入高 法人管理費		18,713,498 6,543,000	9,712,565 6,180,000	19,008,000 5,819,000	11,997,987 5,819,000		
	計	110,801,123	94,370,696	117,706,000	100,304,025			
	差引	1,726,669	925,171	0	△ 536,806			
	自主事業	収入	参加費	158,500	66,000	84,000	98,900	
			その他	0	0	33,260	10,500	
			計	158,500	66,000	117,260	109,400	
		支出	講師謝礼	158,000	0	0	0	
材料費			50,500	66,000	117,260	109,400		
計			208,500	66,000	117,260	109,400		
差引	△ 50,000	0	0	0				
市	歳入	自動販売機設置料	233,280	212,829	233,000	233,280		
		施設私用電灯料	29,245	30,298	24,000	47,562		
		国 交付金	0	11,691,000	0	5,703,000		
		計	262,525	11,934,127	257,000	5,983,842		
	歳出	修繕費	8,529,070	0	7,000,000	11,858,000		
		指定管理料	40,696,000	42,076,000	44,062,000	44,748,000		
		上記以外委託料	421,000	261,800	262,000	261,800		
		工事請負費	0	2,552,000	0	0		
		市 交付金	0	11,691,000	0	5,703,000		
		計	49,646,070	56,580,800	51,324,000	62,570,800		
	差引	△ 49,383,545	△ 44,646,673	△ 51,067,000	△ 56,586,958			
	総合計			△ 47,706,876	△ 43,721,502	△ 51,067,000	△ 57,123,764	

【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。	○
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

・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、自主事業や食堂のテイクアウト販売等といった事業を実施し、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

・新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、感染者を発生させないように努めた。
・夏祭り、忘年会イベント等を企画実施し、集客に努めた。
・テイクアウト、デリバリー事業をさらに推進し、商圏の拡大を図るなど、収益の向上に努めた。
・日々の清掃や残留塩素濃度の測定、また、定期的に専門業者による清掃、水質検査および消防訓練を実施し、安心、安全な施設運営に努めた。

②経費節減に対する取り組み

・勤務シフトの見直しを行い、人件費の削減に努めた。
・原材料比率、販売品仕入比率を意識することにより、単価の見直しを図り節減に努めた。
・常に無駄を省く意識を共有し、消耗品等の仕入れの時期や量を見直すとともに、無駄な照明をこまめに消灯し、空調機の設定温度を天候に合わせて調整するなど、経費節減に努めた。

③その他

・特になし

(2)指定管理業務実施上の課題

・経年劣化により7基あるうちの未更新の4基のろ過循環機の腐食が激しく、突然稼働できない状態になりかねない。早急な更新が望まれます。
・経年劣化により6基あるうちの未更新の2基の空調機の性能が著しく低下している。うち1基(食堂系統)は稼働しない状態となっていて、利用者へのサービス低下が懸念されているため、早急な更新が望まれます。
・施設及び設備も建設より22年が経過し、照明器具の深刻な不具合や建物の壁にひびが入っているなど、随所に修繕が必要な箇所が発生している。大規模改修を行い、全面的なリニューアルをしていただきたい。

(3)次年度以降の取り組み

・隣接するマレットゴルフ場との連携をさらに強化し、より広範囲へ広告宣伝等によるマレットゴルフパークの推進および送迎付きの小中宴会の獲得など、新規利用者やリピーターの確保を図る。
・マナー化しないよう工夫しながら各種イベントを企画実施するとともに、広告宣伝を積極的に行うことにより、集客に努めたい。
・レジオネラ属菌、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、安心、安全な施設管理に努める。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・コロナ禍であるにもかかわらず大声で話すなどマナーの悪い利用者を注意してほしい→マナー順守のポスターを掲示し、注意喚起の看板を設置した。
・大広間の照明に点灯していない箇所が多くある→専門業者に点検と調整を依頼し、修繕工事を実施した。

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)

・特になし