

令和4年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

【施設概要】

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	武石産業観光課	
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	6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	R4年度実績	達成率	R3年度実績	前年度比
	入館者	140,000人	117,624人	84.0%	112,814人	104.3%
	開館日数	313日	延べ利用者数 (R4)	117,624人	一日あたり 利用者数	376人
	(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、設定目標値を下回る結果となった。 ・前年に比べ、利用者数が微増傾向にあることから、引き続き利用者数及び収入の増に努められたい。 						

自主事業 の状況	事業・イベント名(内容)	開催日時	参加者数
	お楽しみカラオケ	6月、9月、3月	91人
	武石よいやさ	7月	86人
	実りの秋の収穫祭	10月	約100人
	お楽しみ忘年会	12月	101人
	お年賀配布	1月	200人
	早春物語	2月	約100人
	(施設所管課による評価)		
<p>・コロナ禍の中、必要な感染対策を臨機応変に講じながら、施設の設置目的に合致した効果的な活用を行っている。また、今後の利用促進に繋がる事業の内容となっている。</p> <p>・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。</p>			

【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

		項目	令和2年度 決算額	令和3年度 決算額	令和4年度 予算額	令和4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	42,076,000	44,748,000	45,784,000	45,784,000	
		事業収入	40,174,265	49,316,219	73,372,480	57,488,830	
		国 助成金	1,354,602	0	0	50,856	
		市 交付金	11,691,000	5,703,000	0	4,936,000	
		計	95,295,867	99,767,219	119,156,480	108,259,686	
	支出						
	人件費	33,662,785	33,832,377	40,445,000	34,017,998		
	事務費	44,815,346	48,654,661	53,023,000	54,619,930		
	事業仕入高	9,712,565	11,997,987	19,684,480	13,439,705		
	法人管理費	6,180,000	5,819,000	6,004,000	6,004,000		
	計	94,370,696	100,304,025	119,156,480	108,081,633		
	差引	925,171	△ 536,806	0	178,053		
	自主事業	収入					
参加費		66,000	98,900	84,000	37,400		
その他		0	10,500	51,520	100,100		
計		66,000	109,400	135,520	137,500		
支出							
講師謝礼		0	0	0	3,000		
材料費	66,000	109,400	135,520	134,500			
計	66,000	109,400	135,520	137,500			
差引	0	0	0	0			
市	歳入	自動販売機設置料	212,829	233,280	233,000	233,280	
		施設私用電灯料	30,298	47,562	24,000	57,747	
		国 交付金	11,691,000	5,703,000	2,037,000	2,037,000	利用料金等分のみ
		計	11,934,127	5,983,842	2,294,000	2,328,027	
	歳出	修繕費	0	11,858,000	0	0	
		指定管理料	42,076,000	44,748,000	45,784,000	45,784,000	
		上記以外委託料	261,800	261,800	325,000	324,800	
		工事請負費	2,552,000	0	4,800,000	4,510,000	
		市 交付金	11,691,000	5,703,000	13,800,000	4,936,000	
		賃借料	0	0	167,010	166,870	予算流用により
		計	56,580,800	62,570,800	64,876,010	55,721,670	
	差引	△ 44,646,673	△ 56,586,958	△ 62,582,010	△ 53,393,643		
総合計			△ 43,721,502	△ 57,123,764	△ 62,582,010	△ 53,215,590	

【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滞り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、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

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、施設の設置目的に合致した自主事業の実施や、食堂営業時間・勤務シフトの見直しによる経費の削減を行う等、適正な管理運営がされている。

【指定管理者による自己評価】(セルフモニタリング)

(1)令和4年度(令和4年4月1日～令和5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。
・食堂の売上を確保するためテイクアウト、デリバリー事業を継続するとともに、隣接するマレットゴルフ場とのパックメニューも商圏の拡大を図り、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。
・原油価格の高騰により燃料費および光熱水料費の値上げと、原材料費の値上げも顕著となったことから、食堂販売メニューの値上げと土・日・祝日における利用者が極めて少なかった時間帯の営業時間短縮を図り、経費節減に努めた。
・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ると、営業に支障が出てしまうため、早急な更新を願います。
・施設及び設備も建設より23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願います。

(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するとともに、今まで広告を実施して効果があった地域に更なる広告宣伝等を実施し、マレットゴルフパックの推進及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。
・恒例の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、さらなる集客を図る。
・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、安全で安心な施設管理に努め、利用者が快適に過ごせる空間作りに努める。

(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し、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。
・サウナの音量が大きい。
→調整を図った。
・ミストサウナに時計を設置してほしい。
→購入後設置。
・浴場の大きい時計の時間がずれている。
→修理不能なため新規時計購入をして対応。
・料理の味が落ちた。
→厨房職員と協議検討し改善対応を行った。

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