

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"> ・相染閣の利用許可に関する業務 ・相染閣の施設、整備等の維持管理に関する業務 ・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 						
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)				人	人	
	機械担当(機会操作、環境整備担当)				人	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	R4年度実績	前年度比	
	入館者数	215,000人	217,779人	101.3%	197,346人	110.4%	
	岩盤浴	人	5,972人	#DIV/0!%	4,270人	139.9%	
	大ホール	人	3,211人	#DIV/0!%	5,049人	63.6%	
	交流室1・2	人	434人	#DIV/0!%	431人	100.7%	
	開館日数	341日	延べ利用者数(R4)	227,396人	一日あたり利用者数	667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
食堂経営				毎日	-		
物販等				毎日	-		
(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						
		入館料収入	43,389,270	52,019,320	57,600,000	63,768,490		
		交流室使用料	104,940	136,490	213,600	273,235		
		預金利息	31	124	100	71		
		雑収入	18,685,284	706,824	700,000	914,189		
	指定管理委託料	8,957,000	29,910,000	17,245,000	32,603,000			
	計	71,136,525	82,772,758	75,758,700	97,558,985			
	支出							
	人件費	23,736,010	23,244,193	24,800,000	25,507,192			
	光熱水費	12,937,642	14,482,175	17,520,000	18,728,888			
燃料費	7,528,290	12,145,375	15,307,600	13,335,652				
修繕費	2,947,631	3,411,298	3,460,000	5,788,055				
その他	23,976,124	27,349,779	29,717,120	34,080,894				
計	71,125,697	80,632,820	90,804,720	97,440,681				
差引	10,828	2,139,938	△ 15,046,020	118,304				
自主事業	収入	食堂経営	10309142	12,345,665	18,000,000	14,766,035		
		物販等	1500389	1,628,925	1,770,000	2,310,187		
		計	11,809,531	13,974,590	19,770,000	17,076,222		
	支出	食堂事業費	11725740	14,516,874	17,909,785	16,264,859		
		消耗品・雑費	201710	360,904	244,000	323,801		
		計	11,927,450	14,877,778	18,153,785	16,588,660		
		差引	△ 117,919	△ 903,188	1,616,215	487,562		
	市	歳入	国庫負担金	15506000	200,000	0	8,221,000	
			その他収入	432,706	794,590	739,000	738,707	
			計	15,938,706	994,590	739,000	8,959,707	
歳出		修繕料	495,000	1,032,460		0		
		使用料及び賃借料						
		工事請負費	968,000		1,100,000	1,074,700		
		委託料	383,900	56,100	59,000	56,100		
		備品購入費	1,098,570	53,900	0	0		
		指定管理委託料	8,957,000	29,910,000	17,245,000	17,245,000		
		交付金	15,506,000	200,000	0	15,358,000		
計	27,408,470	31,252,460	18,404,000	33,733,800				
差引	△ 11,469,764	△ 30,257,870	△ 17,665,000	△ 24,774,093				
総合計			△ 11,576,855	△ 29,021,120	△ 31,094,805	△ 24,168,227		

【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。 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。		○	

(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

50万円以上の修繕を行う際の協議について、費用は指定管理者負担であったためか、事後に行われていた。このような場合でも協議が必要と周知を行った。

労働条件について、従業員に対しては各法令等を遵守されている。しかし、市内の有効求人倍率が高い水準にもかかわらず、当該施設の賃金が最低賃金程度であるなど従業員を募集しても集りにくい状況となっている。また、支配人、副支配人への負担が大きく2人の志の高さで保っているような体制となっている。このことから、支配人、副支配人のを含めた職員の待遇面の見直しが必要ではないかと、指摘を行った。

【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の流行が始まって以来、利用者の増加を画策することが困難だった期間が長期に渡ったため、利用者の増加を考えること自体ピンとなくなってしまうておりましたが、最近ようやく出口が見えてきたような気がします。只、困難な時期を経験したことで、新たに見えてきたこともあり、改めて利用者本位の取組をしようと考えております。具体的には、利用者向けのイベント、季節的な取り組みの再確認等々、今までの流れの中で繰り返しの催事の廃止。食堂を取り入れたサービスの提供、芝生広場の利用方法の再考察。塩田地区まで広げた体験の提供。以前より関係性が薄くなった上田電鉄との関係の再構築。今まで受け身一辺倒だった姿勢を、提案型に変更していく姿勢。利用者の皆様、あるいはパソコン利用による情報発信の見直し。ペイペイ等々の支払い方法の発展的変更。様々な考え方を柔軟に試してみる試み。そういったことを実行していければと考えております。

②経費節減に対する取り組み

高騰している光熱費、開館以来の施設の老朽化への対応など、経費の増加が心配される状況は多大にあるが、今まで通りに、職員の直接対応による処置、業者の見積価格段階での減価交渉の厳格化、等々を行ってきました。
只、担当者の皆様にも申し上げた通り、リースの検討や対応している業者の選定も行いつつ、市の理解が得られれば、直ちに選択したい場合もあります。

③その他

新型コロナウイルス対策のために、躊躇せざるを得なかったイベントの実施や積極的な宣伝等々も今後実施する方向で前進しようと考えております。

(2)指定管理業務実施上の課題

以前も申し上げたこともございましたが、市の財産で当方も業務をさせていただいておりますが、市の方で修理購入ということになりますとどうしても、入札業務が関わってきてござるを得ないことが多々ありますので、指定管理者である当方の立場利用も考えることも必要かと思っております。

(3)次年度以降の取り組み

新型コロナウイルスもこの報告書を作成している段階では、一応の方向性も見えてきているようなので、今後、徐々にではあるが、改善の目安がついてくるようである。只、今回の感染症の流行は、今まで当たり前と思って実行してきたことの矛盾点を改めて考え直すいい機会になったと感じています。それによって、イベントにしても、繰り返しの実行ではなく、原点への回帰を目指すべきであると考えます。悪い点は悔い改め、いい点は積極的に実行する方向で前進するつもりです。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

衛生関係の苦情が多く、次いでコロナ対策に関することも多く聞かれた。只、個人的に感ずることも多く、直ちに取り入れると考え方の違う人の批判を受けかねないことも多々あり、調整が必要な事象が多い。

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)

新型コロナウイルス感染対策に関しての指示が多数あり、その都度職員に周知徹底し、入館者にも対応を呼びかけるようにしました。只現在はそれらの対策は緩和の方向に向かっており、徐々にではあります。入館者の皆様も過激な反応は減少しつつあります。只、他の市の施設との相違を言われることも多々ありますが、当方でとっている対応策が最善であるとの認識をお伝えし、ご理解いただくよう尽力しております。