

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	上田市鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘					
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	丸子地域自治センター	丸子産業観光課				
設置目的	市民の保養及び健康の増進を図り、併せて観光客の利用に供するため					
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の利用許可に関する業務 ・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・市民や観光客に対して温泉を活用した保養の場(宿泊、温泉等)を提供する。 					
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	日常的な館内及び客室清掃	1日1回以上	毎日	職員	
	施設定期清掃	専門業者による館内清掃(配管、貯湯タンク等)	年1回以上	7月4日	専門業者に委託	
	消防設備点検	目視等による点検	1日1回	毎日	職員	
	消防設備点検	専門業者による点検	年2回	8月・2月	専門業者に委託	
	電気保安設備点検	専門業者による点検	月1回	毎月	専門業者に委託	
	自動ドア定期点検	専門業者による点検	年2回	8月・2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(施設の管理運営責任者)			1人	1人	
	フロント係(フロント業務全般)			3人	3人	
	サービス係(サービス業務全般、宿直・サービス業務)			8人	7人	
	調理係(調理業務全般)			2人	2人	
	施設管理係(施設管理業務、送迎車運転・車両管理)			2人	2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
	宿泊利用者	6,000人	6,065人	101.1%	4,147人	146.3%
	休憩利用者	2,000人	2,682人	134.1%	2,821人	95.1%
		人	人	%	人	%
		人	人	%	人	%
	開館日数	359日	延べ利用者数(R4)	8,747人	一日あたり利用者数	24人
	(施設所管課による評価) コロナ禍の影響があったものの、指定管理者の営業努力により目標を達成した。					
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
	宅配便手配(宿泊客等向けの宅配便の手配)			随時	随時	
	コインランドリー・乾燥機(連泊者等向けの洗濯設備の提供)			随時	随時	
	マッサージ機			随時	随時	
	(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					
		利用料	30,825,044	40,288,513	82,505,000	61,502,901	
		雑入	22,557	22,000	26,000	20,000	
		指定管理料	21,517,000	22,101,000	24,439,000	24,439,000	
		手数料収入	80,204	0	0	0	
		助成金等	27,828,888	20,674,134	0	13,280,000	R5支援事業交付金/雇用調整助成金
		計	80,273,693	83,085,647	106,970,000	99,241,901	
		支出					
	人件費	40,793,105	36,948,257	43,794,000	40,769,247		
	事務費	22,492,166	22,932,303	27,241,000	27,568,844		
	事業費	9,918,216	14,422,891	24,731,000	21,141,045		
	管理費	7,898,307	9,267,366	11,204,000	6,678,000		
		計	81,101,794	83,570,817	106,970,000	96,157,136	
		差引	△ 828,101	△ 485,170	0	3,084,765	
自主事業	収入						
	定期便手配	38,464	32,245	169,000	2,560		
	コインランドリー	23,500	32,130	22,000	22,540		
	マッサージ機	18,240	17,640	81,000	11,120		
		計	80,204	82,015	272,000	36,220	
	支出						
定期便手配	38,464	32,245	169,000	2,560			
コインランドリー	23,500	32,130	22,000	22,540			
マッサージ機	18,240	17,640	81,000	11,120			
	計	80,204	82,015	272,000	36,220		
	差引	0	0	0	0		
市	歳入	使用料	10,756	10,756	10,575	10,575	
		国庫支出金	25,855,000	19,245,000	12,335,000	12,131,000	新型コロナ感染症対応地方創生臨時交付金
			計	25,865,756	19,255,756	12,345,575	12,141,575
	歳出	指定管理料	21,517,000	22,101,000	24,439,000	24,439,000	
		備品購入費	746,900	0	0	0	
		修繕費		3,003,000	0	0	
		賃借料	3,145,388	3,145,388	3,091,908	3,091,908	
		負担金	135,000	127,000	135,000	127,000	(一社)国民宿舎協会負担金
		委託料		203,500	108,000	107,800	防火設備定期検査業務
		交付金	25,855,000	19,245,000	12,843,000	12,843,000	R5支援事業交付金
		工事費			600,000	583,000	玄関ポーチ屋根関連改修工事
		計	51,399,288	47,824,888	41,216,908	41,191,708	
		差引	△ 25,533,532	△ 28,569,132	△ 28,871,333	△ 29,050,133	
	総合計			△ 26,361,633	△ 29,054,302	△ 28,871,333	△ 25,965,368

【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。	○
	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、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

【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」拡大予防に努め、ガイドラインに沿って施設内でのお客様接触箇所へのアルコール消毒、食事提供時のテーブル席には、アクリル板の設置、換気や密の回避、職員の体温・体調管理の徹底に努めました。
・「新型コロナウイルス感染症」に関連した事業、「信州割(全国旅行支援割)スペシャル」「GoTo上田」「新春お年玉企画」などの各種キャンペーンに積極的に参加しました。

②経費節減に対する取り組み

・電気機器・ボイラー等の使用を適切に管理するとともに、施設内の照明等についても利用者に迷惑が掛からない程度に消灯し、使用量の削減に取り組みました。
・経年劣化による修繕の度に、電球類もLEDに交換するなど、電気料の削減になるように努めました。

③その他

・今年度も「新型コロナウイルス感染症」の影響が大きく、感染状況を見ながらの営業が続き、思った様にイベントや「鹿教湯健康センター」と連携した取り組みができませんでした。
・「新型コロナウイルス感染症」拡大予防のため、上記の対策を行ってまいりましたが、令和4年12月末に職員間でクラスターが発生したことから、上田市と協議の結果、12/28~12/31の期間を臨時休館としました。このため、この期間に宿泊の予約されていた延べ100人のお客様に、大変ご迷惑をお掛けいたしました。また、上田市長をはじめ関係の皆様にも多大なご心配とご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。

(2)指定管理業務実施上の課題

・施設や設備の経年劣化による不具合が生じており、計画的な修繕が必要。
・「新型コロナウイルス感染症」後の国の補助金等の支援が無くなってからの利用者・利用料金収入増に向けた取り組み。
・職員の高齢化、人員確保の難しさ。

(3)次年度以降の取り組み

・更なる利用促進と収支改善に努め、適正な管理運営に取り組みます。
・「リーズナブルで食事がおいしい宿」の定着を目指し、ポイントカードを有効利用しながらリピーターから常連客への誘導を図り、利用者の確保と収入増に努めます。
・鹿教湯温泉観光協会・旅館組合等地域の関係諸団体と一丸になってイベントに取り組み、鹿教湯温泉地域の活性化により、鹿教湯温泉の観光客増を目指し、しいては鹿月荘の集客に繋げていきます。
・WiFi設置に伴いリモートワーク利用者増の確保と客室稼働率の向上に取り組みでまいります。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・エレベーターの設置、客室のトイレ・冷蔵庫の設置について、要望が多く寄せられました。
・料理がおいしいとお褒めの言葉を多数いただき、満足度も高い状況でした。
・常連のお客様より、いつも家に帰ったような安心感があるとの声を多くいただきました。

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)