

# 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	上田市真田温泉健康ランドふれあいさなだ館					
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	教育委員会	真田地域教育事務所				
設置目的	地域住民の体力の向上及び健康増進並びに地域の交流及び福祉の向上を図る					
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・さなだ館の利用許可に関する業務</li> <li>・さなだ館の利用料金の徴収に関する業務</li> <li>・さなだ館の施設、設備等の維持管理に関する業務</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	
	施設清掃業務	浴室、プールその他清掃	毎日	毎日	職員が実施	
	施設修繕	必要箇所	随時	随時	専門業者に発注	
	保守点検	法令に基づく点検、試験、測定等	随時	随時	専門業者に発注	
	源泉管理	源泉湯量確認等	毎日	毎日	職員が実施	
職員の配置状況	役職等(職務内容)			計画	実績	
	支配人			1人	1人	
	正規職員・嘱託職員			7人	6人	
	非常勤職員			17人	17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
	入館者数	190,000人	166,711人	87.7%	163,602人	101.9%
	上記のうちプール利用者	50,000人	31,913人	63.8%	31,223人	102.2%
		人	人	%	人	%
		人	人	%	人	%
	開館日数	309日	延べ利用者数(R4)	166,711人	一日あたり利用者数	540人
	(施設所管課による評価)					
<p>新型コロナウイルス感染症の影響や、善光寺御開帳の開催などにより、入館者数が低迷した。</p> <p>一方で、入館割引券の配布、農林部連携協力によるチラシの配布、「がんばろう上田！チケットQR」等の効果により、食事利用、会員券、回数券販売は好調であったことから、今後も集客の増加に向けた対策を図る必要がある。</p>						
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
	教室事業(水泳教室・トレーニングルーム)			年間	227	
	手数料事業(マッサージ機に係る手数料等)			年間	-	
(施設所管課による評価)						
<p>新型コロナウイルス感染症の影響による、約2カ月間のスイミングスクールの中止や、トレーニング器具の故障により、付随事業としての自主事業の収入確保が低迷した。</p> <p>また、トレーニング器具については、高年式のため部品在庫が無く修理不可能であるが、1日当たりの利用者が10人程度であることから、低価格である家庭用タイプの導入などの検討が必要である。</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					
		利用料金	30,306,300	38,726,380	46,841,000	45,288,090	
		指定管理料	71,288,000	72,933,000	72,164,000	72,164,000	
		食堂等収入	6,741,780	9,929,880	12,907,000	12,495,170	
		販売品売上収入	8,262,840	10,857,560	13,940,000	10,542,360	
		雑収入	12,000	6,237	12,000	0	
		助成金等収入	13,399,391	7,424,000	10,092,000	8,159,000	
	計	130,010,311	139,877,057	155,956,000	148,648,620		
	支出						
	人件費	49,316,586	44,522,558	50,451,000	47,391,216		
	通信運搬費	308,804	387,279	325,000	305,132		
	消耗品費	2,424,810	2,864,023	3,103,000	2,998,293		
	修繕費	6,477,406	5,998,363	6,000,000	5,999,958		
	印刷製本費	136,180	114,840	130,000	122,430		
	燃料費	16,235,057	28,226,649	31,618,000	29,863,642		
	光熱水費	16,445,036	19,876,206	25,894,000	25,463,725		
	賃借料	3,384,976	3,399,618	3,273,000	3,090,542		
	保険料	180,820	169,120	172,000	171,060		
	租税公課	7,834,071	5,778,782	6,237,000	5,995,000		
	委託費	8,578,370	9,253,470	10,658,000	9,966,807		
	広告料	93,200	183,700	120,000	119,300		
	手数料	272,350	635,445	637,000	601,074		
	原材料費	3,545,239	5,055,758	7,811,000	6,199,610		
	販売品仕入	6,531,554	8,638,348	10,212,000	8,185,308		
	その他	162,014	40,200	132,000	119,390		
	法人管理費	8,514,000	8,104,000	8,309,000	8,309,000	法人管理会計操出金	
	計	130,440,473	143,248,359	165,082,000	154,901,487		
差引	△ 430,162	△ 3,371,302	△ 9,126,000	△ 6,252,867			
自主事業	収入						
	教室事業	1,915,000	3,700,500	6,890,000	4,508,000		
	手数料事業	43,130	10,630	221,000	30,070		
	計	1,958,130	3,711,130	7,111,000	4,538,070		
	支出						
	教室事業	4,415,000	3,700,500	6,890,000	4,538,070		
手数料事業	0	10,630	221,000	0			
計	4,415,000	3,711,130	7,111,000	4,538,070			
差引	△ 2,456,870	0	0	0			
市	歳入						
	財産貸付収入	153,360	153,360	153,360	153,360	自動販売機	
	国庫支出金	12,400,000	7,424,000	11,440,000	4,273,000		
	計	12,553,360	7,577,360	11,593,360	4,426,360		
	歳出						
	指定管理料	71,288,000	72,933,000	72,164,000	72,164,000		
施設改修工事等	22,176,000	990,000	2,000,000	1,994,300			
支援事業交付金	12,400,000	7,424,000	14,300,000	8,159,000			
計	105,864,000	81,347,000	88,464,000	82,317,300			
差引	△ 93,310,640	△ 73,769,640	△ 76,870,640	△ 77,890,940			
総合計			△ 96,197,672	△ 77,140,942	△ 85,996,640	△ 84,143,807	

【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

・施設管理について、概ね適正に管理等が行われているが、経年劣化により設備や備品等に老朽化が見受けられるため、利便性の向上と安全対策の上からも、計画的に改修を行う必要がある。  
 ・経費節減や、自主事業の増強による収入増を図る必要性もあるが、原油価格や原材料費の高騰など、自助努力では賄いきれない要素が収支に大きく影響を及ぼすことが想定される。

## 【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

整備計画に基づき、1月16日から1月20日まで全館休館として、高圧受電設備更新工事及び男女浴室照明器具交換工事をおこない、落雷時の影響が軽減され、浴室においては、LED照明器具の交換により絶縁不良が解消されました。また1月16日～2月5日まで、プール休業をおこない、スライダープール床塗装工事をおこない、安全管理の徹底を図りました。

営業においては、新型コロナウイルスの影響により、4月11日から5月29日まで、スイミングスクール中止を余儀なくされ、受講料の返金対応に追われました。また、4月から6月末まで善光寺御開帳により周辺地域の観光施設及び商業施設は閑散としており、この3か月間の入館者は、マイナス5,033名となりました。7月のイベントでは武石観光センター釣り堀無料券及び御牧原米等のくじ引きプレゼントをおこない、家族連れに好評を頂きました。また、上田市農林部と連携をして、稲倉の棚田保全委員会協力のもと、田植えから収穫までのスケジュールに当館のチラシや割引券を設置して頂き、関東方面の家族連れで賑わいました。9月はプールにおいて、さなだスポーツクラブ主催の「チャレンジinさなだ」が開催され、参加した小学生60名は、少々緊張した表情でしたが、子供たちの力強い泳ぎに、見守る保護者は、大きな拍手を送っていました。また、菅平地区及び上田地域の観光施設とコンビニエンスストア等へ「入館100円割引券」を配布したところ、3,272名の方に、ご利用を頂いた他、2月におこなわれました「上田市QRチケット」は、合計340名の方にご利用を頂きまして、会員券では、118万円程の収入となり、回数券では、228万円程の収入となりました。

食堂については、新型コロナウイルス感染症の影響と食材高騰による影響で、宴会利用はわずか9件でしたが、県内外の利用者が増加したことから、食事提供の売上が増加いたしました。デリバリーとテイクアウトは、注文数は減少しましたが、収入では、前年度に比べて2,565千円(25.8%)の増となりました。売店については、野菜、果物、米等は地元農家様の協力で、新鮮な商品が販売できるようになりましたが、ほとんどが買取販売のために、売れ残りを想定して、数多く仕入れることができませんでした。

そのため、原価が高くなり収入面において課題が残りました。なお、好評であるパン、まんじゅう、おやき販売では、新たに上田市内の菓子店と契約をおこないましたが、収入では前年度と比べて、315千円(2.9%)の減になりました。

#### ②経費節減に対する取り組み

前年度同様、館内の電気使用量を、30分毎に計測して節電を徹底しております。また、男女浴室照明器具をLEDに交換し、漏電対策と電気使用料の削減を徹底しました。食堂は、営業時間を終日中抜け営業とし、人件費の削減をおこないました。

#### ③その他

### (2)指定管理業務実施上の課題

#### ①年間券(家族券含む)の廃止と半年券料金見直し

利用料収入が伸び悩む結果となってしまいう年間券については、東御市や立科町近隣の公共の温泉施設では廃止されており、東御市では半年券の金額を増額するとともに、立科町では11回から200回使用出来る回数券を販売し、客単価の確保をしている状況にあります。上田市の施設においても、1回当たりの客単価が極めて低い年間券の廃止と、半年券における料金の見直しを要望します。なお、年間券を更に割引く家族券については、早急に廃止を検討していただきますよう要望します。

#### ②4施設共通券の廃止

4施設の共通利用券(年間券・半年券・回数券)については、現在発行した施設のみの収入となっておりますが、他施設で購入した共通利用券で入館されると、料金精算がされていないことから、各施設では不満の声が上がっております。また、現在4施設が上田市の各施設条例で定められている上限額の料金で統一されていますが、この4施設は利用料金制であり指定管理者の裁量により、条例で定められた利用料金の上限額の範囲以内で料金設定の申請をし、市長の承認を得て運用することができるものです。現在は、市に近い当事業団と別所温泉観光協会が指定管理者ですが、今後純粋な民間業者が参入した場合、条例により低い料金とすることが可能であり、同一料金の前提が崩れてしまい、より低価格の施設で購入される状況が見込まれるため、共通利用券の廃止を検討いただくよう要望します。廃止が出来ない場合は、4施設共通券になっている年間券・家族券・半年券・回数券をカウントするシステムを構築し、精算していただくよう要望します。

#### ③ふれあいさなだ館プール利用料金の見直し

日帰り温泉とプールの両方が利用できる、「ふれあいさなだ館」は、プールに掛かる維持・管理費用が大変大きいのが実状です。維持管理費には、現有価格の情勢に大きく左右されてしまうことから、プールの利用料については、他の施設利用料金と同程度とし、あいそめの湯の岩盤浴と同時に、別料金の設定が望ましいと考えることから、見直しを要望します。

**(3)次年度以降の取り組み**

利用者増に向けては、上田市と連携をして共同イベントをおこない、市民・住民への周知徹底を図りたい。食堂・売店においては、旬の物やランチ等を交えた構成をおこない、原価に配慮しながら、再考したいと思います。

**(4)その他**

**①利用者からの主な意見、苦情及び対応等**

トレーニング機具、エアロバイク2台の内、1台が故障中であり、他1台もペダルに負荷が掛からない状態です。高年式のため部品在庫がなく修理不可能。なお1日の利用者は10名程であるため、安価である家庭用タイプの導入をおこないたい。

**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)**