

令和5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		上田市農林漁業体験実習館(愛称「室賀温泉ささらの湯」)及び上田市室賀温泉スタンド				
指定管理者名		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		産業振興部				

別紙：施設・設備の維持管理業務の実施

項目	内容	回数	実施日	実施状況
清掃（日常清掃）	館内・駐車場の清掃	1日1回以上	毎日	職員が館内、駐車場の清掃を実施
清掃（日常清掃）	館内の清掃	1日1回以上	毎日	(株)エム・ジェイが館内の清掃を実施
清掃（日常・定期清掃）	館内・浴槽等の清掃	1日1回以上	毎日	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、館内、浴槽の清掃を実施
清掃（定期清掃）	ろ過機・配管清掃	年15回	年15回	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、ろ過設備、配管の洗浄、殺菌を実施
水質検査 飲用検査	レジオネラ・大腸菌検査 一般細菌・大腸菌検査	年2回 年1回	6/22、12/14 6/22	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、レジオネラ菌、大腸菌等が発生していないか調査を実施
簡易水道検査	受水槽等維持管理検査	年1回	3/26	(一社)長野県薬剤師会による検査を実施
給排水設備等点検業務	給排水設備等の点検	1日1回以上	毎日	職員が稼働状況の点検・管理及び検査を実施
消防設備点検業務	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	防火管理者が目視にて点検を実施
	有資格者による法定点検	年2回	4/28、9/28	長野県防災システム(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動昇降機点検業務	自動昇降機の点検	年12回	毎月	東芝エレベータに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動扉開閉装置点検業務	自動扉の点検	年3回	5/19、9/8、 1/5	(株)長野ナブコに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
電気保安設備点検業務	電気設備の点検	年6回	2か月に1回	中部電気保安協会に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
機械設備点検業務	機械、冷暖房設備の点検	年1回以上	計24回	若林設備に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
警備保障業務	施設の警備保障業務	随時	随時	新日本警備保障(株)に委託し、営業時間外の警備を実施
浄化槽点検業務	浄化槽設備の点検	月2回	毎月2回	上田市浄化槽管理組合に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
券売機保守点検業務	券売機の点検	年1回	9/1	タックコーポレーションに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
灯油用地下タンク等検査	灯油用地下タンク・埋設配管検査	年1回	5/9	(株)高見澤にて実施
外灯設備点検	外灯設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
駐車場内見廻り	駐車場内の見廻り	1日1回以上	毎日	職員が不審者等いないか見廻りを実施
雨水等排水設備点検	雨水等排水設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
危険区域への立入防止	危険区域の点検	1日1回以上	毎日	職員により看板等があるか点検を実施
冬期間の除排雪	除雪作業	降雪時随時	降雪時随時	職員が降雪時に降雪車及び手作業にて実施

【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

			項目	令和3年度 決算額	令和4年度 決算額	令和5年度 予算額	令和5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	34,310,000	34,059,000	38,684,000	38,706,000	
			事業収入	60,034,070	72,619,520	83,148,000	77,613,920	
			雑収入	3,510	13,200	10,000	6,620	
			交付金	10,191,000	3,338,520		3,227,000	
			自主事業会計から繰入			1,224,000		
			計	104,538,580	110,030,240	123,066,000	119,553,540	
		支出	人件費等	37,179,714	35,436,978	43,588,000	48,367,859	
			消耗品等	9,618,842	11,216,179	13,349,000	10,579,152	
			修繕費等	1,500,759	1,666,187	1,500,000	1,681,290	
			光熱水・燃料費	27,198,008	33,338,198	35,042,000	33,241,823	
			委託・賃借料	21,594,567	21,482,179	23,497,000	20,197,096	
			その他	6,006,000	6,127,000	6,090,000	21,090,000	
			計	103,097,890	109,266,721	123,066,000	135,157,220	
		差引			1,440,690	763,519	0	△ 15,603,680
	自主事業	収入	販売品売上	1,470,850	2,195,710	2,560,000	6,857,823	
			手数料収入	972,187	1,598,441	1,900,000	1,966,640	
			計	2,443,037	3,794,151	4,460,000	8,824,463	
		支出	販売品仕入	1,123,274	1,497,391	3,359,000	5,212,274	
			計	1,123,274	1,497,391	3,359,000	5,212,274	
		差引			1,319,763	2,296,760	1,101,000	3,612,189
	市	歳入	国庫支出金	10,191,000			3,227,000	
			行政財産使用料	1,711,680	1,711,680	1,711,000	1,711,680	
			雑入	85,596	92,736	128,000	98,049	
			計	11,988,276	1,804,416	1,839,000	5,036,729	
		歳出	指定管理料	34,310,000	34,059,000	38,706,000	38,706,000	
委託料				129,800				
修繕費等			5,221,810	2,193,455	5,100,000	4,848,514		
工事請負費			429,000					
交付金			10,191,000	3,333,000		3,227,000	指定管理者支援事業交付金	
計			50,151,810	39,715,255	43,806,000	46,781,514		
差引			△ 38,163,534	△ 37,910,839	△ 41,967,000	△ 41,744,785		
総合計			△ 35,403,081	△ 34,850,560	△ 40,866,000	△ 53,736,276		

【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。	○
財務状況	収入の状況 (※無料施設は評価対象外)	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。	○
		収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。	○
	支出の状況	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。	○
	経理事務・帳票類の保管等	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なわれているか。	○
		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			

【指定管理者による自己評価】(セルフモニタリング)

(1)令和5年度(令和5年4月1日～令和6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

【利用状況】平成9年の開館以来26周年となり、令和5年度に関しましては、「新型コロナウイルス感染症」も5類へ移行したことから、利用者に関しては、前年対比18,045人(107%)の増となり、利用料金収入も、4,994千円(109%)の増となりました。また、販売品収入に関しましては、商品の見直し、業者の選定、農産直売所の直営に伴い、4,662千円(312%)の増となりました。

また、会員券に関しましては、多少ではありますが、年間券や家族券の購入者が、半年券へ移行することも感じられました。

【集客】当館自慢の魅力的な泉質を一番にお客様へお伝えし、新規顧客の確保に努めてまいりました。同時に、幅広い年齢層に楽しんで頂けるようなイベント内容を企画し開催出来たかと思えます。結果的に、ファミリー層での利用者が目に見えて増える結果となりました。

また、更なるささらの湯の泉質を知って頂くことを目的とした、足湯の開設が、書類不備の為実施できなかったことを残念に思います。令和6年度には、イベントにおいて足湯設置が出来るよう取り組み、お客様に癒しの空間を提供出来るようにしていきます。

【施設】開館26年が経過しているため、施設の至る所で、経年劣化による老朽化が進んでいるのが現状であります。

昨年度課題にあげました、ポンプ類に関しては、入替え、もしくはオーバーホール修理等を行い、機器類故障時の臨時休館は免れたかと思えます。

浄化槽の排水問題に関しても、排水工事、配管の漏水、新露天風呂浴槽の目地の修復等も上田市と協議を重ね実施していただきました。

②経費節減に対する取り組み

・照明、冷暖房の温度管理、ボイラーの温度管理、浴槽の温度管理を徹底し、節電と燃料消費の削減に努めました。

・施設管理維持に必要な消耗品等に関しては、数社より見積を徴し、より安価な業者にて購入を致しました。

③その他

・お客様が安全・安心にご利用していただくために、定期的な温泉の管理や、館内の清掃を徹底し、日々の衛生管理に努めました。

・源泉湯量が多少ではあるが減ってきているため調整を定期的に行い、安定供給に努めました。

(2)指定管理業務実施上の課題

・朝風呂常連客(特定)によるマナーの悪さ(暴言等)が発生しており、一見のお客様からクレームが多数寄せられており、当館のイメージダウンになっています。今後、受託者側にて聴聞委員会を設定し解決したいと思えます。

・「イベント実行委員会」の在り方及び対応の検討をして、今後必要であるのか、また、主催イベントの内容も検討する時期かと思っております。

※イベントを実施するにあたり、内容の後継者が居ないという事実も含む

・開館26年が経過しているため、設備関係や施設自体も経年劣化により傷みが激しく、危険性のある箇所もあることから、大規模改修を実施する時期であると思えます。

・物価高騰するなか、入館料や会員券の値上げを考えているところ、上田市において入館料値上げを検討していることから、その結果で対応していきたい。

(3)次年度以降の取り組み

・風通しの良い職場づくりに取り組み、笑顔で出勤し、その笑顔をお客様に届けていきたい。

・全国へ、上田市室賀温泉の「泉質の良さ」をアピールして、新規顧客の確保に努めて参ります。

・農産直売所の営業の方向性を検討するとともに、お客様に入浴以外でも利用して頂けるような直売所を目指していきたいと思えます。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・施設の管理面、スタッフの接客など、多数のお客様からお褒めの言葉を頂いています。

・イベント内容に関しても、ファミリー層に喜んでいただいています。

・朝風呂の常連客同士のトラブルにより、他のお客様から苦情が出ています。

令和5年度に、担当課と調査等を実施し、聴聞員会を実施する事となったが、実施できていない現状である。

・特定のお客様だけですが、湯温が低いとクレームがありますが、他の入浴施設より高温である。設定温度も変更していない。

・その他、細かな苦情(意見)は有りますが、内容を随時確認するとともに事業団本部とも報告・相談等行い、対応をしています。

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)

・職員の接客マナーに関しては、該当する職員に注意を促し、改善を図りました。(該当職員2名)