

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・福祉の増進を図るため					
指定管理者が行う業務内容	・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		週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	契約業者により実施
		浴室の清掃		週1回	休館日	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、現金取扱など) ※他担当と兼務				5 人	5 人
	厨房担当(厨房業務)				9 人	8 人
	清掃担当(清掃業務) ※他担当と兼務				4 人	7 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	R5年度実績	達成率	R4年度実績	前年度比
	入館者	140,000 人	127,930 人	91.4 %	117,624 人	108.8 %
	開館日数	308 日	延べ利用者数 (R5)	127,930 人	一日あたり 利用者数	415 人
	(施設所管課による評価)					
	・設定目標値を下回る結果となったが、昨年に比べ10,000人程度利用者が増加していることから、引き続き利用者数増に努められたい。					
自主事業 の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
	子供の日イベント			5月	128人	
	武石よいやさ			7月	574人	
	実りの秋の収穫祭			10月	405人	
	お楽しみカラオケ			11月	34人	
	お楽しみ忘年会			12月	456人	
	お年賀配布			1月	500人	
	早春物語			2月	479人	
	(施設所管課による評価)					
	・新型コロナウイルスも5類に移行し、外出機会が増加傾向にある中で、自主事業の充実を図り、利用者サービスの向上に努めている。					

【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	44,748,000	45,784,000	51,187,000	51,187,000	
			事業収入	49,316,219	57,488,830	73,339,360	68,214,419	
			国 助成金	0	50,856	0	0	
			市 交付金	5,703,000	4,936,000	0	2,158,000	
			計	99,767,219	108,259,686	124,526,360	121,559,419	
		支出	人件費	33,832,377	34,017,998	40,715,000	38,130,053	
			事務費	48,654,661	54,619,930	58,128,000	55,488,710	
			事業仕入高	11,997,987	13,439,705	19,675,360	16,670,203	
			法人管理費	5,819,000	6,004,000	6,008,000	6,008,000	
			計	100,304,025	108,081,633	124,526,360	116,296,966	
	差引			△ 536,806	178,053	0	5,262,453	
	自主事業	収入	参加費	98,900	37,400	118,000	80,200	
			その他	10,500	100,100	50,640	211,410	
			計	109,400	137,500	168,640	291,610	
		支出	講師謝礼	0	3,000	0	16,705	
			材料費	109,400	134,500	168,640	270,872	
			計	109,400	137,500	168,640	287,577	
		差引			0	0	0	4,033
市	歳入	自動販売機設置料	233,280	233,280	233,000	233,280		
		施設私用電灯料	47,562	57,747	54,000	54,253		
		国 交付金	5,703,000	2,037,000	3,056,000	2,158,000		
		計	5,983,842	2,328,027	3,343,000	2,445,533		
	歳出	修繕費	11,858,000	0	0	0		
		指定管理料	44,748,000	45,784,000	51,187,000	51,187,000		
		上記以外委託料	261,800	324,800	262,000	261,800		
		工事請負費	0	4,510,000	26,000,000	24,750,000		
		市 交付金	5,703,000	4,936,000	3,820,000	2,158,000		
		賃借料	0	166,870	0	0		
		計	62,570,800	55,721,670	81,269,000	78,356,800		
		差引			△ 56,586,958	△ 53,393,643	△ 77,926,000	△ 75,911,267
	総合計			△ 57,123,764	△ 53,215,590	△ 77,926,000	△ 70,644,781	

【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

- ・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。
- ・5月に新型コロナウイルスが五類感染症になったことから、夏祭り、秋の収穫祭、忘年会、早春物語等のイベントを企画実施し、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、送迎付きの宴会も受入れ、隣接するマレットゴルフ場と宴会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。
- ・日々及び利用者アンケートから頂いた意見については、可能な限り迅速に対応することを心掛け向き合ってきた。
- ・朝礼を行い、いつもお客様には「笑顔」で接するよう努めてきた。

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を行うとともに、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前年に引き続き実施し、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

- ・施設及び設備も建設より24年が経過し、随所に修繕が必要な箇所が発生している。
- ・また、大雨や雪解け時において深刻な雨漏りが発生しており、その漏れた雨水が照明器具にかかるような事案が発生している。
- ・機械設備のブレーカー、スイッチ各種も不具合が多発している。
- ・うつくし浴場カラン付近からの漏水と右側2箇所のカランの出が大変悪いことから、大規模改修を行い、全面的なリニューアルが必要。

(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。
- ・四季の恒例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、その他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。
- ・老朽化した設備等の異常に気付き、すぐ対応が出来るよう毎日の見回り、点検を強化し、臨時休館にならない取り組みをしていく。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・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。
- ・ミストサウナがぬるい → 設定温度を上げて対応したがなかなか温度が上がらない状況が続き、ミストサウナのノズルを分解洗浄していただきある程度昇温することができた。まだ、設定温度と一致することがなく低めの温度になっている。
- ・食堂メニューでラーメンを注文したが中に髪の毛が入っていた → 謝罪するとともに、厨房職員への注意を実施し再発防止に努めた。
- ・脱衣所・ロッカーが使いづらい → 脱衣棚がコの字に配置されているため、混雑時には殺到してしまう。大規模改修時に対応ください。
- ・うつくし浴場手前2個のカランからのお湯が出づらい → 配管を含め、大規模改修でご対応願います。

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)

- ・なし