

令和5年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査

【施設概要】

施設名称		上田市岳の湯温泉雲溪荘				
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5年4月1日 ～ 令和7年3月31日 (2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		豊かな自然環境の中で、地域住民に保健休養の場を提供するため				
指定管理者が行う業務内容		・岳の湯温泉雲溪荘の利用許可に関する業務 ・岳の湯温泉雲溪荘の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・岳の湯温泉雲溪荘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	職員が実施
		客室の清掃		随時	使用日若しくは翌日	職員が実施及び外部委託
		浴室の清掃		1日1回以上	毎日	職員が実施
		駐車場内の清掃		週1回以上	毎週木曜日、随時	職員が実施
		受水槽の清掃		年2回	5月、11月	職員1回、契約業者1回による清掃、消毒
		受湯槽の清掃		年1回	5月	契約業者により実施
		ろ過設備等の清掃		1日1回以上	毎日	職員が実施
	点検 (日常点検)	給排水設備		1日1回以上	毎日	職員が実施
		暖房設備		1日1回以上	毎日(シーズン中)	職員が実施
		浴室ボイラー設備		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
		消防設備点検業務		1日1回以上	毎日	防火管理者が実施
	設備等保守	消防設備法定点検		年2回	5月、11月	契約業者により実施
		地下重油タンク法定点検		年1回	11月	契約業者により実施
		自動昇降機保守点検		年6回	4月・6月・8月・10月・12月・2月	契約業者により実施
		自動扉保守点検		年2回	7月、1月	契約業者により実施
		浄化槽管理保守点検		月1回	毎月	契約業者により実施
		電気保安設備保守点検		年6回	4月・6月・8月・10月・12月・2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(施設の運営を統括、予算管理など)				1 人	1 人
	フロント担当(フロント受付業務、施設管理、会計処理など)				2 人	2 人
	厨房担当(厨房業務(調理師免許など))				3 人	3 人
	配膳担当(配膳業務(調理師免許))				3 人	3 人
	清掃担当(清掃業務)				2 人	1 人
	宿直担当(宿直業務)※外部委託				1 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
	宿泊	3,500 人	2,418 人	69.1 %	3,373 人	71.7 %
	日帰り(宴会)	1,500 人	1,489 人	99.3 %	885 人	168.2 %
	日帰り(入浴)	8,000 人	7,311 人	91.4 %	7,795 人	93.8 %
	開館日数	341 日	延べ利用者数 (R5)	11,218 人	一日あたり 利用者数	33 人
	(施設所管課による評価) 前年と比べて宿泊者数が大幅に減少したが、日帰り(宴会)の利用者数は設定目標値に近づいたことから、引き続き利用者増に努められたい。					
	自主事業 の状況	事業・イベント名(内容)				開催日時
小物作りワークショップ				年間4回	24人	
イベント協賛(地元イベント)				通年	2人	
(施設所管課による評価)						
・従業員の人員不足により、昨年度よりも自主事業の開催回は減少した。しかし参加者数に変動は生じなかったため、施設の努力が伺えた。						

【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	35,395,000	35,465,000	44,473,000	44,473,000	
			事業収入	30,881,975	44,517,108	58,731,000	36,956,340	
			国 助成金	209,552	712,237	0	0	
			県 助成金	148,000	0	0	0	
			市 交付金	12,432,000	7,500,000	0	180,000	
			雑収入	500	20,114	10,000	4,400	
			計	79,067,027	88,214,459	103,214,000	81,613,740	
		支出	人件費	32,336,334	38,019,932	42,023,000	42,724,868	
			事務費	42,967,575	55,924,771	56,206,000	47,115,462	
			法人管理費	4,383,000	4,753,000	4,985,000	2,000,000	
	計		79,686,909	98,697,703	103,214,000	91,840,330		
	差引			△ 619,882	△ 10,483,244	0	△ 10,226,590	
	自主事業	収入	参加費	54,000	118,000	229,000	60,000	
			その他	0	0	0	0	
			計	54,000	118,000	229,000	60,000	
		支出	材料費	48,600	118,000	229,000	60,000	
			計	48,600	118,000	229,000	60,000	
		差引			5,400	0	0	0
市	歳入	自動販売機設置料	53,166	53,166	53,000	0		
		施設私用電灯料	47,562	84,774	36,000	0		
		国 臨時交付金	12,432,000	6,065,000	846,000	180,000		
		計	12,532,728	6,202,940	935,000	180,000		
	歳出	修繕費	172,491	210,976	371,000	341,891		
		指定管理料	35,395,000	35,465,000	44,473,000	44,473,000		
		上記以外委託料	0	83,000	0	0		
		工事請負費	0	191,400	0	0		
		市 交付金	12,432,000	7,500,000	1,058,000	180,000		
		その他	112,460	112,860	115,000	111,060		
		計	48,111,951	43,563,236	46,017,000	45,105,951		
		差引			△ 35,579,223	△ 37,360,296	△ 45,082,000	△ 44,925,951
	総合計			△ 36,193,705	△ 47,843,540	△ 45,082,000	△ 55,152,541	

【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

・今年度は、新型コロナウイルス感染症が5月より「5類感染症」に移行され、ほぼ通常通りの営業形態に戻りました。

・日帰り入浴については、利用者への積極的な湯質や温泉の歴史の紹介、「物味湯産手形」「回数券」の販売を推奨したことにより、昨年同様に推移できました。

・広告宣伝活動につきましては、地域に密着した媒体への広告を優先し、イベント情報や割引の宿泊プランの情報などを掲載して誘客、集客に努めました。

・周知と集客を目的としたイベントについては、好評をいただいている「小物作りワークショップ」を継続して実施しました。

・料理の提供については、リピート率の高い「ぶち入れ鍋プラン」や「信州産牛肉すきやきプラン」を継続して提供しご好評いただいています。また、季節ごとの旬の食材及び地産地消をベースに、お客様に満足していただける料理の提供に努めてきました。

・施設修繕に関しては、各所に経年による老朽化が目立っているが、温泉関連のポンプ類の交換、経年劣化の激しい畳、お客様の怪我の恐れがある道路の補修工事など利用者が安全で安心して快適に滞在することができるよう実施しました。

②経費節減に対する取り組み

・職員自ら老朽化した施設・設備への修繕をできる範囲で行い、また故障を引き起こさないように点検を行い、原因を取り除くなど修繕費の節約に努めました。

・全職員光熱水料費節減の意識に取り組み、こまめに電気のONOFFや暖房のONOFFに努めました。

③その他

・特に無し

(2)指定管理業務実施上の課題

・施設が老朽化し、修繕必要箇所が何箇所もあるが、修繕するにも予算の制限があるため優先順位を明確にし、どこから手を付けていくかの見極めが必要。

・指定管理受託期間が令和6年度の1年であることから、費用対効果を考えるとリースが組めないなどの費用面では十分な効果は生み出すのは難しい。

(3)次年度以降の取り組み

・宿泊プランについては、コスプレーヤーが撮影のために、宿泊利用できるプランの宣伝をしていき新たなお客様の開拓に努めて参ります。

・日帰りプランについては、地域住民が利用しやすいプランを考案し、地域の親睦会・自治会・法事・同級会・高齢者クラブ等で利用いただけるよう、より一層地域に根差した利用促進と施設運営に努めて参ります。

・利用者サービスの向上については、雲溪荘スタッフ一致団結のもと、お客様からの声に耳を傾け、令和5年度に実施された「お客様満足のための接客・接客研修」で学んだ事をいかして、利用者サービスの向上に努めて参ります。

・集客と施設周知に向けたイベントについては、引き続きお客様に好評いただいているエコクラフトテープを使った「小物作りワークショップ」の実施、また令和6年度で宿泊事業が終わるため、地元のお客様を対象とした割引の宿泊プランで還元していきます。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・客室内でwifiが利用できるようにしてほしい。

・エアコンが欲しい。

・全室トイレ付にしてほしい。

・料理がおいしいとお褒めの言葉を多数いただきました。

・とても静かなところでゆっくり静養できました。

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)

・無し