

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5年4月1日 ～ 令和7年3月31日 (2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		・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11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	R5年度実績	達成率	R4年度実績	前年度比
	宿泊利用者	6000 人	6136 人	102.3 %	6065 人	101.2 %
	休憩利用者	2000 人	3,942 人	197.1 %	2682 人	147 %
		人	人	%	人	%
		人	人	%	人	%
	開館日数	363 日	延べ利用者数 (R5)	10,078 人	一日あたり 利用者数	28 人
	(施設所管課による評価) 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	利用料	40,288,513	61,502,901	82,505,000	64,278,356	
			雑入	22,000	20,000	26,000	98,725	
			指定管理料	22,101,000	24,439,000	31,472,000	31,472,000	
			手数料収入	0	0	0	0	
			助成金等	20,674,134	13,280,000	0	538,000	R5支援事業交付金
			計	83,085,647	99,241,901	114,003,000	96,387,081	
		支出	人件費	36,948,257	40,769,247	46,333,000	43,038,885	
			事務費	22,932,303	27,568,844	31,340,000	29,346,807	
			事業費	14,422,891	21,141,045	24,730,000	18,111,483	
			管理費	9,267,366	6,678,000	11,600,000	4,587,031	
			計	83,570,817	96,157,136	114,003,000	95,084,206	
	差引			△ 485,170	3,084,765	0	1,302,875	
	自主事業	収入	定期便手配	32,245	2,560	169,000	52,220	
			コインランドリー	32,130	22,540	22,000	65,570	
			マッサージ機	17,640	11,120	81,000	15,240	
			計	82,015	36,220	272,000	133,030	
		支出	定期便手配	32,245	2,560	169,000	52,220	
			コインランドリー	32,130	22,540	22,000	65,570	
			マッサージ機	17,640	11,120	81,000	15,240	
			計	82,015	36,220	272,000	133,030	
		差引			0	0	0	0
市	歳入	使用料	10,756	10,575	10,575	10,575		
		国庫支出金	19,245,000	12,131,000	0	0	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金	
		計	19,255,756	12,141,575	10,575	10,575		
	歳出	指定管理料	22,101,000	24,439,000	31,472,000	31,472,000		
		備品購入費	0	0	0	0		
		修繕費	3,003,000	0	0	0		
		賃借料	3,145,388	3,091,908	3,091,908	3,091,908		
		負担金	127,000	127,000	135,000	127,000	(一社)国民宿舎協会負担金	
		委託料	203,500	107,800	108,000	88,000	防火設備定期検査業務	
		交付金	19,245,000	12,843,000	0	538,000	R5支援事業交付金	
		工事費	0	583,000	0	0		
		計	47,824,888	41,191,708	34,806,908	35,316,908		
	差引			△ 28,569,132	△ 29,050,133	△ 34,796,333	△ 35,306,333	
	総合計			△ 29,054,302	△ 25,965,368	△ 34,796,333	△ 34,003,458	

【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」が5類に引き下げられ、利用者は徐々に戻りつつもコロナ禍前の状況には戻りませんでしたが、近隣観光地のイベント等も再開され、地元鹿教湯観光協会と連携し、利用者増に向けて取り組みました。

・「新型コロナウイルス感染症」が5類に引き下げられたとはいえ、利用者に安心して滞在していただけるよう、職員一同気を緩めることなく、各種ガイドラインに沿った安全な施設づくりを徹底して行いました。

・「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)スペシャル」や、「上田チケットQR」「新春お年玉企画(別所・鹿教湯宿泊割)」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

・利用者の緊急時の対応のため、地元丸子消防署の署員の方を講師に招いて、普通救命の講習会を開き、職員15名が参加しました。

・消防訓練(消火・避難訓練)を2階実施し、火災予防に努めました。

(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

令和6年度をもって施設の閉館が決定され、残りの期間を最大限のおもてなしの心で、次のとおり取り組んでまいります。

・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。

・利用者の満足度向上のため、施設内外の衛生管理及び清掃美化、浴室の温度管理や安全管理に努め、適正な施設管理に取り組めます。

(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。

・多くの利用者から閉館を惜しむ声と施設の継続の声が聞かれます。

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)