

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		上田市相染閣(愛称「あいそめの湯」)			
指定管理者名		別所温泉観光協会		料金制導入区分	利用料金
指定管理期間		令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日 (5年間)			
施設所管課		健康こども未来部			

【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	入館料収入	52,019,320	63,768,490	78,000,000	66,439,250	
			交流室使用料	136,490	273,235	720,000	425,435	
			預金利息	124	71	10,000	98	
			雑収入	706,824	914,189	345,000	726,543	
			指定管理委託料	29,910,000	32,603,000	22,300,000	24,344,000	指定管理者支援事業交付金2,044千円、指定管理料22,300千円
			繰越金(予備費)				5,697,000	
			計	82,772,758	97,558,985	101,375,000	97,632,326	
		支出	人件費	23244193	25,507,192	25,750,000	25,386,843	
			光熱水費	14482175	18,728,888	22,530,000	18,408,886	
			燃料費	12145375	13,335,652	14,200,000	14,075,831	
			修繕費	3411298	5,788,055	4,355,000	6,169,834	
			その他	27349779	34,080,894	34,485,840	33,586,173	
			計	80,632,820	97,440,681	101,320,840	97,627,567	
		差引			2,139,938	118,304	54,160	4,759
	自主事業	収入	食堂経営	12,345,665	14,766,035	20,460,000	16,856,051	
			物販等	1,628,925	2,310,187	6,100,000	2,770,382	
			計	13,974,590	17,076,222	26,560,000	19,626,433	
		支出	食堂事業費	14,516,874	16,264,859	20,454,800	18,512,138	
			消耗品・雑費	360,904	323,801	329,000	395,264	
			計	14,877,778	16,588,660	20,783,800	18,907,402	
		差引			△ 903,188	487,562	5,776,200	719,031
市	歳入	国庫負担金	200,000	8,221,000	0	2,044,000	指定管理者支援事業交付金	
		その他収入	794,590	738,707	700,000	803,330	行政財産目的外使用	
		計	994,590	8,959,707	700,000	2,847,330		
	歳出	修繕料	1,032,460	0		0		
		使用料及び賃借料				0		
		工事請負費		1,074,700	900,000	852,500		
		委託料	56,100	56,100	403,000	396,000		
		備品購入費	53,900	0		0		
		指定管理委託料	29,910,000	17,245,000	22,300,000	22,300,000		
		交付金	200,000	15,358,000	0	2,044,000	指定管理者支援事業交付金	
		計	31,252,460	33,733,800	23,603,000	25,592,500		
		差引			△ 30,257,870	△ 24,774,093	△ 22,903,000	△ 22,745,170
総合計			△ 29,021,120	△ 24,168,227	△ 17,072,640	△ 22,021,380		

【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遅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 ・収入増対策に向けて、イベントなどを開催する際にPR活動(ホームページへの掲載や市の広報を活用)の強化をしてください。 ・職員研修について、年度計画の通り受講するようにしてください。			

【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

令和5年5月8日より新型コロナ感染症法上の位置づけが「5類感染症扱い」となり、対策については、個人事業者の判断が基本となったのに伴い、当施設でも受付でのマスク着用・職員の一斉清掃時の消毒の実施・随時の館内空気の入替え等を行うこととしております。さらに入館者の皆様には、対策は個人判断に任せることとしました。

その上で利用者増加・サービス向上への取組は、コロナ前に戻って行っていくようにしました。季節ごとの館内装飾・各種イベントの積極的実施、さらに利用者サービス向上へと4年間未実施だった人的マッサージの実施再開、ラウンジでのコンサート再開等々「地域の寄り合い所的な場所」として地域の人との交友の場の提供を優先的に実施。

②経費節減に対する取り組み

支出の多い水光費のうちの、灯油・電気の節減実施を今まで以上に考えました。気温の上下が激しく、館内温度の設定をこまめに実施し、より頻繁な調整を施しています。

職員全員に無駄の削減を大前提に行動自体をより考え抜いて実施することを求めています。さらに、職員に水光費を数字で伝え、わかりやすく目標を設定し、前月の行動をそれぞれに反省させ、より少ない数値にできるように考えさせております。

③その他

他館の長期休暇による収入の伴わない入館者の増加について、当館の職員とともに状況把握と、それに伴い危機感を持ちつつ対応を協議しましたが、なかなか善良な策が思いつかず、苦心いたしております。

(2)指定管理業務実施上の課題

先に申し上げました通り、新型コロナウイルス流行が一段落とはなりましたが、水光費をはじめとした諸経費の高騰があり、利益維持が困難となりつつあります。それによって、市からの指定管理料の支給という補助に頼らざるを得ない状況が続いています。最近の利用者の皆様にも其相応のご負担をお願いするのも致し方ないのでは考えるようになってきました。長野県公衆浴場の入浴料もこの4月から大人500円となりましたように、値上げも妥当かと思えます。そうしないと補助金の額が上がり、かえって市民の皆様にご負担がかかるような気がします。

私どもも、経費削減の欄で申し上げました通り、精いっぱい努力をして経費圧縮をする所存ではあります。なかなか追いつかないのが現状です。

(3)次年度以降の取り組み

新型コロナウイルス感染症の対応で経験したことを前向きに捉え、入館者の皆様方に当方が依頼することをご理解をいただけるように、職員一同責任を持った行動とそれに対応する説明を大前提にしたいと考えております。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

入館者・利用者の皆様からアンケート調査を実行し、それに対応すべく、随時研修も行ってきましたが、新型コロナウイルス感染症の影響もあって考えたようにできなかったことも多々あって、いつしかおざなりになっていた部分も多かったように感じます。前述したとおり、5類に移行したこともあり従前どおり研修もして、対応を復活させていくつもりです。

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)

(1)で述べましたように、市からの指示・メール等は「回覧」にして職員一同一致して対応していけるように話し合い、研修も行ってより良い「あいそめの湯」を作り上げていく所存です。

・収入増に向けてのPR

多くの人に周知できる様にHPなどを活用し情報機関等を使いPRをする。

・サービスの提供の差(バラッキ)

定期的、また、必要に応じて研修などの教育自習を行いサービス向上につとめる。