

# 令和6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                                  | 令和6年4月1日      ～      令和11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                                                                   |           | 担当者(内線)        | 佐藤(64-504) |               |           |
| 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<br>・うつくしの湯の施設、設備等の維持管理に関する業務<br>・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<br>(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   |                | 1日2回以上     | 毎日1回以上        | 職員が実施     |
|                                         | 清掃<br>(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ヶ月毎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)                                                                   |           |                |            | 8 人           | 8 人       |
|                                         | 厨房担当(厨房業務)                                                                                |           |                |            | 9 人           | 9 人       |
|                                         | 清掃担当(清掃業務)                                                                                |           |                |            | 5 人           | 5 人       |
|                                         | 機械担当(施設管理など)                                                                              |           |                |            | 2 人           | 2 人       |
| 施設の<br>利用状況                             | 利用区分等                                                                                     | 設定目標値     | R6年度実績         | 達成率        | R5年度実績        | 前年度比      |
|                                         | 入館者                                                                                       | 140,000 人 | 136,934 人      | 97.8 %     | 127,930 人     | 107.0 %   |
|                                         | 開館日数                                                                                      | 315 日     | 延べ利用者数<br>(R6) | 136,934 人  | 一日あたり<br>利用者数 | 435 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9,000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<br>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         | 372人          |           |
|                                         | 武石温泉うつくしの湯25周年記念イベント                                                                      |           |                | 6月         | 入館者対象         |           |
|                                         | お楽しみカラオケ                                                                                  |           |                | 6月         | 31人           |           |
|                                         | 「夏祭り」イベント                                                                                 |           |                | 7月         | 92人           |           |
|                                         | 「秋祭り」秋の収穫祭                                                                                |           |                | 10月、11月    | 1183人         |           |
|                                         | 「冬祭り」イベント                                                                                 |           |                | 12月        | 89人           |           |
|                                         | お年賀配布                                                                                     |           |                | 1月         | 入館者対象         |           |
|                                         | バレンタインイベント                                                                                |           |                | 2月         | 361人          |           |
|                                         | 春の祭典「また、まっとるで～」                                                                           |           |                | 3月         | 99人           |           |
| (施設所管課による評価)                            |                                                                                           |           |                |            |               |           |
| ・昨年度よりも自主事業の実施回数を増やすなど、利用者の満足度向上に努めている。 |                                                                                           |           |                |            |               |           |

## 【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

|       |        |          | 項目           | 令和4年度<br>決算額 | 令和5年度<br>決算額  | 令和6年度<br>予算額  | 令和6年度<br>決算額 | 備考 |
|-------|--------|----------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|----|
| 指定管理者 | 指定管理業務 | 収入       | 指定管理料        | 45,784,000   | 51,187,000    | 56,497,000    | 56,508,000   |    |
|       |        |          | 事業収入         | 57,488,830   | 68,214,419    | 73,508,000    | 74,243,782   |    |
|       |        |          | 国 助成金        | 50,856       | 0             | 0             | 0            |    |
|       |        |          | 市 交付金        | 4,936,000    | 2,158,000     | 3,820,000     | 3,820,000    |    |
|       |        |          | 計            | 108,259,686  | 121,559,419   | 133,825,000   | 134,571,782  |    |
|       |        | 支出       | 人件費          | 34,017,998   | 38,130,053    | 43,433,000    | 40,144,494   |    |
|       |        |          | 事務費          | 54,619,930   | 55,488,710    | 64,066,000    | 71,237,841   |    |
|       |        |          | 事業仕入高        | 13,439,705   | 16,670,203    | 19,789,000    | 18,821,546   |    |
|       |        |          | 法人管理費        | 6,004,000    | 6,008,000     | 6,537,000     | 6,537,000    |    |
|       |        |          | 計            | 108,081,633  | 116,296,966   | 133,825,000   | 136,740,881  |    |
|       | 差引     |          |              | 178,053      | 5,262,453     | 0             | ▲ 2,169,099  |    |
|       | 自主事業   | 収入       | 参加費          | 37,400       | 80,200        | 70,000        | 46,500       |    |
|       |        |          | その他          | 100,100      | 211,410       | 79,000        | 56,000       |    |
|       |        |          | 計            | 137,500      | 291,610       | 149,000       | 102,500      |    |
|       |        | 支出       | 講師謝礼         | 3,000        | 16,705        | 30,000        | 15,000       |    |
|       |        |          | 材料費          | 134,500      | 270,872       | 119,000       | 87,500       |    |
|       |        |          | 計            | 137,500      | 287,577       | 149,000       | 102,500      |    |
|       |        | 差引       |              |              | 0             | 4,033         | 0            | 0  |
| 市     | 歳入     | 自動販売機設置料 | 233,280      | 233,280      | 233,280       | 1,204,500     |              |    |
|       |        | 施設私用電灯料  | 57,747       | 54,253       | 60,000        | 75,571        |              |    |
|       |        | 国 交付金    | 2,037,000    | 2,158,000    | 3,820,000     | 3,820,000     |              |    |
|       |        | 計        | 2,328,027    | 2,445,533    | 4,113,280     | 5,100,071     |              |    |
|       | 歳出     | 修繕費      | 0            | 0            | 618,000       | 617,944       |              |    |
|       |        | 指定管理料    | 45,784,000   | 51,187,000   | 56,508,000    | 56,508,000    |              |    |
|       |        | 上記以外委託料  | 324,800      | 261,800      | 10,162,000    | 6,201,800     |              |    |
|       |        | 工事請負費    | 4,510,000    | 24,750,000   | 41,000,000    | 0             |              |    |
|       |        | 市 交付金    | 4,936,000    | 2,158,000    | 3,820,000     | 3,820,000     |              |    |
|       |        | 賃借料      | 166,870      | 0            | 0             | 0             |              |    |
|       |        | 計        | 55,721,670   | 78,356,800   | 112,108,000   | 67,147,744    |              |    |
|       | 差引     |          |              | ▲ 53,393,643 | ▲ 75,911,267  | ▲ 107,994,720 | ▲ 62,047,673 |    |
| 総合計   |        |          | ▲ 53,215,590 | ▲ 70,644,781 | ▲ 107,994,720 | ▲ 64,216,772  |              |    |

令和6年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

|                                     | 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。<br>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。<br>(※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。<br>(※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<br>(※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。<br>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。<br>(※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 |                        |                                                             |    |

令和6年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

(1)令和6年度(令和6年4月1日～令和7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

- ・各種イベント開催時に子供向けの内容を企画実施し、家族層の集客に努めた。
- ・食堂の売上を確保する、経費等も高騰していることから、料理内容を検討し、また値上げを実施した。
- ・館内の装飾にスタッフ全員で取り組み、楽しんでもいただける空間、時間の提供に力を入れた。
- ・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。

②経費節減に対する取り組み

- ・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実施し、経費節減に努めた。
- ・常に無駄を省く意識を共有し、消耗品等の仕入れの際に、安価業者の選定をし、時期や量を見直すとともに、無駄な照明をこまめに消灯し、空調機の設定温度を天候に合わせて調整するなど、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

- ・令和7年度の大規模改修で課題となっている点に関してはクリアされますが、開設26年ということもあり、機器類、建物の細かな劣化の修繕も担当課と連携しながら、取り組めればと思う。
- ・利用客の高齢化に伴い免許返却等で、利用したいお客様の無料送迎バスなどを広範囲に広げ、集客を視野に入れていただきたい。
- ・源泉の汲み上げポンプの交換検討をしていただきたい。

(3)次年度以降の取り組み

- ・リニューアルオープンを機に、お客様の利便性の良い施設へ生まれ変わらせ、楽しい印象に残る日帰り温泉となるように努めていきたい。
- ・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つ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。
- ・恒例の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、新型コロナウイルス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。

(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。
- ・湯量が全体的に少ない→現状より湯量を増やすのは不可能であることを説明し、理解していただいた。

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つた場合のみ)

特になし。