

令和6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	健康推進課	担当者(内線)	森下(65-132)	
設置目的		市民の健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与する。				
指定管理者が行う業務内容		・相染閣の利用許可に関する業務 ・相染閣の施設、整備等の維持管理に関する業務 ・相染閣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
	日常清掃	館内の清掃		1日1回以上	毎日	職員が実施
	日常清掃	浴槽、浴室の清掃		1日1回	毎日	専門業者に委託
	定期清掃	館内清掃(カーペット)		月1回	毎月	専門業者に委託
	定期清掃	館内清掃(フローリング、窓ガラス)		年4回	四半期に1回	専門業者に委託
	消防設備点検	有資格者による法定点検		年2回	9月、3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(統括)				1 人	1 人
	副支配人(統括)				1 人	1 人
	事務担当(庶務・経理等)				1 人	1 人
	受付担当(窓口受付、入力担当)				人	人
	機械担当(機械操作、環境整備担当)				人	人
施設の利用状況	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
	入館者数	212,500 人	244,551 人	115.1 %	234,822 人	104.1 %
	岩盤浴	人	5,307 人	%	6,188 人	85.8 %
	大ホール	人	2,941 人	%	3,793 人	77.5 %
	交流室1・2	人	752 人	%	1,270 人	59.2 %
	開館日数	341 日	延べ利用者数(R6)	253,551 人	一日あたり利用者数	744 人
	(施設所管課による評価) 昨対比で入館者数は増加しており、今後も効果的なイベント企画や宣伝広告の発信などにより、利用促進拡大を期待したい。					
	自主事業の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数
食堂経営			毎日	-		
物販等			毎日	-		
(施設所管課による評価) 自主事業全体としては収益はプラスとなっているものの、食堂事業のマイナスを直売所事業が補っている状態となっている。食堂事業については、昨今の物価高を踏まえた値上げを実施するなど収益の改善が必要と思われる。						

【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 決算額	令和5年度 決算額	令和6年度 予算額	令和6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	63,768,490	66,439,250	65,400,000	79,387,230	
			交流室使用料	273,235	425,435	480,000	445,190	
			預金利息	71	98	1,000	2,980	
			雑収入	914,189	726,543	800,000	773,171	
			指定管理料委託料	32,603,000	24,344,000	15,830,000	20,530,000	指定管理者支援事業交付金2,044千円、指定管理料18,486千円
			繰越金(予備費)		5,697,000	4,000,000	0	
			計	97,558,985	97,632,326	86,511,000	101,138,571	
		支出	人件費	25,507,192	25,386,843	23,444,000	26,504,992	
			光熱水費	18,728,888	18,408,886	17,880,000	19,998,070	
			燃料費	13,335,652	14,075,831	12,375,000	14,252,070	
			修繕費	5,788,055	6,169,834	3,678,000	3,657,347	
			その他	34,080,894	33,586,173	29,046,582	39,548,451	
			計	97,440,681	97,627,567	86,423,582	103,960,930	
		差引			118,304	4,759	87,418	△ 2,822,359
	自主事業	収入	食堂経営	14,766,035	16,856,051	15,500,000	16,323,893	
			物販等	2,310,187	2,770,382	3,890,000	2,866,510	
			計	17,076,222	19,626,433	19,390,000	19,190,403	
		支出	食堂事業費	16,264,859	18,512,138	15,459,000	17,752,868	
			消耗品・雑費	323,801	395,264	250,000	318,362	
			計	16,588,660	18,907,402	15,709,000	18,071,230	
		差引			487,562	719,031	3,681,000	1,119,173
市	歳入	国庫負担金	8,221,000	2,044,000		2,044,000	指定管理者支援事業交付金	
		その他収入	738,707	803,330	790,000	759,522	行政財産目的外使用	
		計	8,959,707	2,847,330	790,000	2,803,522		
	歳出	修繕料						
		使用料及び賃借料						
		工事請負費	1,074,700	852,500	899,800	811,690		
		委託料	56,100	396,000				
		備品購入費						
		指定管理委託料	17,245,000	22,300,000	18,486,000	18,486,000		
		交付金	15,358,000	2,044,000		2,044,000	指定管理者支援事業交付金	
		計	33,733,800	25,592,500	19,385,800	21,341,690		
	差引			△ 24,774,093	△ 22,745,170	△ 18,595,800	△ 18,538,168	
総合計			△ 24,168,227	△ 22,021,380	△ 14,827,382	△ 20,241,354		

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。 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
 ・金庫の取り扱いについて、閉店時には施錠をして鍵を管理者が適切に保管しているが、営業時間中に鍵を差しっぱなしにしている様子が見受けられた。金庫は都度施錠し管理者が適切に鍵を保管しておく必要がある。
 ・法定労働時間を超える残業が発生しないため36協定は締結されていない。

(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

- ・近代のニーズに合ったスマホ決済(ペイペイ)体制の充実、また、あいそめの湯独自のプリペイドカードを発行しサービス向上に務めた。
- ・例年通り季節行事の飾り物「端午の節句、お盆かざり、中秋の名月、ハロイン、クリスマス、正月、節分、雛祭り等々」をより一層豪華にし、入館者の季節感の高まりに貢献するようにしました。
- ・館の外にも、端午の節句、お盆の飾り、灯籠の設置、イルミネーション飾り、等々雰囲気づくりに努力しました。
- ・入館者からの館内展示物(写真、俳句、絵画、等)の提供を受け、展示した入館者のより一層のリラクゼーション効果に期待しました。
- ・館内ロビーを使つての演芸(バンド演奏、ハーモニカ演奏、ギターマンドリン演奏、歌の発表、フラダンス、ジャズダンス等)を行い、身体だけでなく、心の温まりにも貢献しました。
- ・設備を利用した各種イベントにも積極的に参加し、イベント参加者が帰りに入浴を楽しんでもらえるような機会を多数設けました。

②経費節減に対する取り組み

- ・外部委託工事業者の委託内容、見積もり費用等の見直しを行いながら、より安価な委託にするか、回数を減らすなどの削減ができることを検討しています。
- ・既製品等の購入については、インターネット利用等を積極的にし、より廉価な物の購入に努力しました。
- ・開館以来丸16年が過ぎ、機器設備の維持修繕料金が多くなり、当職員で出来ることは業者に依頼せず、より廉価に修繕できるように努力しました。
- ・燃料費、光熱費、その他の物品価格の値上げ等があったため、今まで以上の節約を職員一同に周知徹底し、無駄を省くことに努めました。

③その他

- ・当館の最大の売りである「衛生管理面の充実」を図るため、全職員にその意識改革とそのための作業実施を周知徹底しております。
- ・職員に館内の見回りをする際、より細かい点にまで気を配り「おおごとになる前の対応」を目指し、入館者にご不便をおかけしないことを目標に努力しております。
- ・前年同様、職員全員で各種の講習を行って、それぞれのトラブルに的確な対応をするような体制を整えております。
- ・公共の施設ですので一部入館者だけを優遇するのではなく、どの入館者にも公平でリラックスできる施設を目指しております。そのためには、入館者の意見に真摯に耳を傾け、なるべくご満足いただいて帰ってもらえるように全職員が一致団結して職務に励んでおります。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・芝生広場、ホールを設備している関係上、さまざまなイベントがあるためその参加者の駐車場利用のことで入館者から「駐車場の不足」の苦情が多々あり、イベント関係者に旧相染閣の駐車場利用の依頼はしていますが、その点苦慮しております。
- ・条例の9条の関係で利用料金の減免、免除がありますが、その適用範囲および団体の利用目的に曖昧さがあり、利用者との見解が食い違う事があって対応に苦慮しております。
- ・もともと福祉施設としての利用料金の設定・利用規約がされておりますのが、利益をあげることとあい入れない施設であることは理解いたしておりますが、料金設定・施設利用規約等の制約での自由がきくといいかと思っております。
- ・経費削減の項でも申し上げましたが、開館以来16年ということで、今後の維持管理費が増加する事は確実かと思われます。私共職員も頻繁に点検をし、迅速で適切な早期対応を心がけてまいりますが、その点のご理解をお願い致します。特に要注意として業者から強く言われているのが、岩盤浴室内の電気系統の不具合に関して指摘を受けております。具体的な場所は言われておりませんが、高温多湿であることで注意が特に必要であり、ここでの故障は施設全体に影響を与えるだろうと言われております。

(3)次年度以降の取り組み

- ・現在お蔭様で会館依頼18年となっても入館者の増加が続いておりますが、今後様々な形で入館者へのサービス等々で入館料の増加を図っていきたいと考えております。それには指定管理者としての現在の条例よりやや柔軟な対応が可能な条例にしていいただければと考えております。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・立地が別所温泉という観光地であるため、無料駐車場として駐車場のみを利用される観光が多々みられ、入浴入館者の駐車場が不足し苦情が出るので、そのための対策を別途考える必要があります。
- ・ホール利用、イベント利用の際、入浴入館者の駐車場が不足する。
→ホール・イベント利用者の旧相染閣駐車場利用を周知徹底する。
- ・交流室、ホールの予約申請が不公平
→受付可能月「3か月前月のい1日から」を周知徹底。
利用状況について、パソコン画面は公開する。(個人情報を出さない)
市の行事、地域の行事等の施設確保は早めに。「あいそめの湯粋」として早期の確保
利用者の利用規則を周知徹底
- ・風呂内の設備の不具合
→その都度職員が即座に対応、仕切れないもののみ業者依頼

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)

- 金庫の利用について、使用後は都度施錠を行い鍵を管理者が適切に保管することを徹底する。