

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	上田市農林漁業体験実習館(愛称「室賀温泉ささらの湯」)			
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	産業振興部 農業政策課		担当者(内線)	益満(1552)
設置目的	都市と農村との交流の場を整備し、農業の振興、地域の活性化及び住民生活の向上を図る			
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 上田市農林漁業体験実習館及び温泉スタンドの施設、設備等の維持管理に関する業務 上田市農林漁業体験実習館の研修室の利用許可に関する業務 農業の振興、地域の活性化、住民の健康の保持、生活の向上、福祉の増進に関する業務 			
管理業務の状況	作業項目	作業内容	回数	実施日
	別紙のとおり			
職員の配置状況	役職等(職務内容)			計画
	支配人(常勤)			1人
	副支配人(常勤)			1人
	庶務担当(常勤・非常勤)			3人
	管理担当係(常勤・非常勤)			4人
	フロント係(非常勤・シルバー)			11人
	朝風呂係(非常勤)			6人
	館内清掃係(シルバー)			5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
	昼・夜風呂入浴者数	260,300人	229,459人	88.2%
	朝風呂入浴者数	57,630人	50,253人	87.2%
	第一研修室	92人	610人	663%
	第二研修室	85人	114人	134.1%
	第三研修室	168人	125人	74.4%
	開館日数	341日	延べ利用者数(R6)	280,561人
			一日あたり利用者数	823人
	(施設所管課による評価) 指定管理者の営業努力により、令和5年度の実績を上回る結果となった。			
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時
	販売品売上			通年
	手数料収入			通年
	(施設所管課による評価) 各種自主事業の実施により、利用者の増加に努めている。			

【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 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	指定管理料	34,059,000	38,706,000	42,761,000	42,761,000	
		事業収入	72,619,520	77,613,920	83,224,000	91,884,390	
		雑収入	13,200	6,620	12,000	10,440	
		交付金	3,338,520	3,227,000		5,040,000	
		自主事業会計等から繰入			13,482,000		
		計	110,030,240	119,553,540	139,479,000	139,695,830	
指定 管理 者	支出	人件費等	35,436,978	48,367,859	52,401,000	42,191,582	
		消耗品等	11,216,179	10,579,152	14,764,000	19,633,019	
		修繕費等	1,666,187	1,681,290	2,000,000	8,638,465	
		光熱水・燃料費	33,338,198	33,241,823	39,606,000	33,950,260	
		委託・賃借料	21,482,179	20,197,096	24,589,000	22,833,714	
		その他	6,127,000	21,090,000	6,119,000	6,119,000	
		計	109,266,721	135,157,220	139,479,000	133,366,040	
自主 事業	差引		763,519	△ 15,603,680	0	6,329,790	
	収入	販売品売上	2,195,710	6,857,823	6,350,000	10,890,172	
		手数料収入	1,598,441	1,966,640	1,900,000	2,292,652	
		計	3,794,151	8,824,463	8,250,000	13,182,824	
	支出	販売品仕入	1,497,391	5,212,274	6,354,000	9,850,993	
		計	1,497,391	5,212,274	6,354,000	9,850,993	
	差引		2,296,760	3,612,189	1,896,000	3,331,831	
市	歳入	国庫支出金		3,227,000		5,040,000	
		行政財産使用料	1,711,680	1,711,680	1,678,600	1,678,600	
		雑入	92,736	98,049	128,000	98,706	
		計	1,804,416	5,036,729	1,806,600	6,817,306	
	歳出	指定管理料	34,059,000	38,706,000		42,761,000	
		委託料	129,800				
		修繕費等	2,193,455	4,848,514	2,200,000	2,191,720	
	差引		△ 37,910,839	△ 41,744,785	△ 393,400	△ 43,175,414	
総合計			△ 34,850,560	△ 53,736,276	1,502,600	△ 33,513,793	

【施設所管課による評価】(全施設共通評価項目)

評価項目	判 斷 基 準	評価	
施設管理	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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)	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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)	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	<input type="radio"/>	
財務状況	第三者への業務委託は適正に行われているか。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。	<input type="radio"/>	
	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。	<input type="radio"/>	
安全対策・危機管理	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
利用者サービス	管理費用の執行状況は適正か。	<input type="radio"/>	
	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が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。	<input type="radio"/>
	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。	<input type="radio"/>
	利用者サービス向上の取組	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)	<input type="radio"/>
	施設利用者への対応	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、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	<input type="radio"/>
従業員の労働条件	労働条件の明示、帳簿類の整備等	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。	<input type="radio"/>
		特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	<input type="radio"/>
	労働時間の管理は適正か。	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	<input type="radio"/>
	賃金の管理は適正か。	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。	<input type="radio"/>
	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	就業規則が適正に整備されているか。	<input type="radio"/>
	社会保険・労働保険に加入しているか。	36協定が適正に締結されているか。	<input type="radio"/>
個別事項	安全衛生の管理体制は適正か。		<input type="radio"/>

(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

【利用状況】平成9年の開館以来27周年となった今年度につきましては、臨時休館することなく無事1年間営業することが出来ました。また、人の動きもコロナ禍前の状況に戻り、1回券を購入して利用するものが前年比、朝風呂7.5%、1,319人増、昼夜風呂11.7%、9,200人増となり全体で14,049人増の280,561人となったことと、利用料金収入については令和7年4月からの料金改定に伴い、年間券や回数券の駆け込み購入が殺到したこともあり、21,880千円増の99,493千円と大幅な増となりました。

【集客】上田市内に当館自慢の魅力的な泉質を前面に打ち出し、広報活動を進めるとともに、イベント時には芝広場の東屋で足湯を開設し、泉質の良さを感じてもらえるよう取り組み、新規顧客の確保に繋げられるよう努めました。また、イベントの開催については、地元室賀地域の皆様に協力をいただき、イベント実行委員会主催による「夏祭り」と「冬祭り」はじめ当館独自の子供の日や会館記念日、秋祭り、いいふろの日などのイベント日には子供向けの内容を取り入れて開催した結果、三世代での集客が出来ました。

【営繕】経年劣化により施設の老朽化が顕著となっています。軽微な修繕に関しては、毎日施設管理職員が対応して営業に支障が出ないよう対応してきました。なお、今年度はサウナルームの修繕及び浴室入口の床の応急処置、自動扉(2階入り口外側)の駆動部分の交換等を実施し、利用者が安全に利用できるよう努め、営繕を実施してきました。また、保守契約をしている業者からは多岐にわたり経年によるリニューアルを勧められている状況です。利用者が安全に安心して出来ることと、施設の延命を図るため大規模な改修が必要な時期になってると感じます。

②経費節減に対する取り組み

- ・修繕箇所を出来る限り職員にて修理を実施し、修繕費の節約に努めた。
- ・燃料費の高騰を考慮し、冷暖房の温度設定及び浴槽温度の管理に努め燃料消費の抑制に努めた。
- ・繁忙期及び閑散期における職員配置の工夫をし、人件費の削減に努めた。
- ・消耗品及び燃料費の安価業者の選定を行い、経費の削減に努めた。
- ・緑地管理を施設職員自ら行い、外注費の削減に努めた。

③その他

- ・直売所及び隣接する食事提供施設の営業時間外や休業日等の対応として1階フロントでの商品(食料品)等の販売を行い、利用者サービスの向上を図った。
- ・多目的ルームにてマッサージ等のサービスの充実を図り、利用者サービスの向上と手数料収入の増を図った。
- 利用者アンケートを実施し、お客様の声を敏感にとらえ、早期に対応することで顧客満足度の向上を図った。
- ・浴室温度の徹底を図り、不慮の事故防止と安定したサービスの提供に努めた。
- ・直売所商品の充実を図り、利用者サービスの向上と販売売上の増を図った。
- ・草刈り、剪定、除雪を行い緑地美化に努めるとともに、利用者の安全確保を図った。
- ・さら新聞を発行し、イベント情報や料金改定の周知及び利用者からの声に関する回答をするとともに、他利用者から挙げられるマナーへの不満等に対し、お願いをし、施設マナーの向上に努めた。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・開館から27年が経過し、各所に経年劣化による故障や老朽化による不具合が多く発生している状況です。また当館は木材を多く使用し建設されており大変趣があり利用者から好評を得ておりますが、水回りを中心に木材の腐敗が顕著となり、安全に利用いただくには不安を感じる箇所も多く発生しております。臨時休館等にならないよう応急処置を施し営業しておりますが、利用者が安全に安心して利用できるようになるとともに、施設内及び設備の延命を図るためにも大規模な回収が必要な時期になっていると感じます。
- ・機械室にある冷暖房設備及び給湯ボイラー、濾過器等のエラーを事務所内で即時に確認が出来る中央監視装置が故障し全く機能しておりません。定期的に職員が巡回し点検をしていますが、巡回時にしかエラーに気づくことが出来ず、タイムラグが発生しております。対処が遅れてしまうことは避けられず、機械室の故障、エラーについては重大な事故になりかねないことから、早急な改修が必要です。
- ・利用者の高齢化が避けられず、救急対応や不衛生な事案も多くなっています。
- ・朝風呂を管理するスタッフの確保が室賀地域だけではできない状況になっている。また、利用者の高齢化に伴い朝風呂での救急対応も今年度発生した。平日は朝風呂のスタッフは男性1名で行っていることから、女性客の救急対応は利用者に状況を確認してもらい要請する事しかできない。朝風呂のあり方について、検討する時期になってきていると感じます。
- ・駐車場の狭小さから、ゴールデンウィークやお盆、年末年始、連休、イベント開催日等には駐車スペースがない状況となり、利用者から苦情をいただく事がある。また、足の不自由な方や高齢者は、浴場に近い2階の入口を利用する事が多く、回転場所や送迎時の駐車スペースがなく、利用者からどうにかしてくれと悲鳴のような声が寄せられています。

(3)次年度以降の取り組み

- ・室賀地域の皆様と良好な関係を築き、イベント実行委員会主催のイベントを開催し、更なる施設の周知と新規顧客の確保に努める。
- ・料金改定に伴い、利用者の負担が大きくなつたが、それに見合うサービスの提供に努め、利用者の満足度向上に努めていく。
- ・柔らかく、温もりある接客に努め、リピーターの確保を図る。
- ・農産物直売所へ人の流れを作り、利用者の購入意欲が湧くような商品を並べ、売り上げ増を図る。
- ・朝風呂(女性特定利用者)での苦情について、利用者同士の大きな事件に繋がらぬよう、上田市担当課、上田市地域振興事業団の本部及び警察にも相談をし、改善できるよう努める。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・施設の管理面、スタッフの接客、泉質の良さなど、多数のお客様からお褒めの言葉を頂いています。
利用者の声に耳を傾け、継続して良い意見を頂けるよう努めた。
- ・場所取りや身体を洗わずに入る者等のマナーへの苦情を多くいただく。
清掃巡回時及び定期的な館内放送で注意喚起を実施し、職員が見かけた場合は直接注意を行い皆様が気持ちよく利用できるよう努めた。
- ・大広間に電子レンジがあると良い
大広間に電子レンジを設置し利用いただけるようにし、好評を得ている。
- ・サウナルームの座面が陥没して危険。
スタッフによる応急処置で修理していたが、2月末及び3月初めの休館日に座板及び背板と腰板の解体撤去及び改修工事を行い、利用者が安全に安心して利用できるようにし、利用者から「奇麗に、安全に利用できるよう改修してくれてありがとう」とお言葉を頂いた。
- ・脱衣所で買ってきたばかりのズボンを盗まれた。高齢者が自分の服をどこに置いたかわからなくなつて、脱衣所の力ゴをひつかきまわしている。
岩風呂脱衣所に56基、桧脱衣所に48基入るコインロッカーを設置し、防犯予防に努めた。
- ・朝風呂(女性風呂)特定利用者に対し、静かに入りたいが話しかけてきて嫌だ。どうにかしてください。等の苦情を頂く。

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)

- ・市担当課に寄せられた苦情として、男性浴室及び脱衣所に女性スタッフが清掃に来ているとあり、男性スタッフが巡回と清掃を行うようにした。
- ・ヒートショックに伴う注意喚起をしていないことに注意を受け、即日啓示を行う事とした。