

令和7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)	小倉(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		・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	実施状況
	別紙のとおり					
職員の配置状況	役職等(職務内容)			計画	実績	
	支配人(常勤)			1 人	1 人	
	副支配人(常勤)			1 人	1 人	
	庶務担当(常勤・非常勤)			3 人	3 人	
	管理担当係(常勤・非常勤・シルバー)			4 人	4 人	
	フロント係(常勤・非常勤・シルバー)			13 人	12 人	
	朝風呂係(非常勤)			6 人	6 人	
	館内清掃係(シルバー)			5 人	5 人	
直売所担当係(非常勤)			0 人	1 人		
施設の 利用状況	利用区分等	設定目標値	R7年度実績	達成率	R6年度実績	前年度比
	昼・夜風呂入浴者数	260,300 人	235,606 人	90.5 %	229,459 人	102.7 %
	朝風呂入浴者数	57,630 人	53,947 人	93.6 %	50,253 人	107.4 %
	第一研修室	92 人	601 人	653.3 %	610 人	98.5 %
	第二研修室	85 人	144 人	169.4 %	114 人	126.3 %
	第三研修室	168 人	133 人	79.2 %	125 人	106.4 %
	開館日数	341 日	延べ利用者数 (R7)	290,431 人	一日あたり 利用者数	852 人
	(施設所管課による評価) 前年と比較し利用は伸びているものの、目標値に対して利用者数が低迷しており、利用促進策を図る必要がある。					
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
	販売品売上			通年	不特定	
	手数料収入			通年	不特定	
	(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。					

別紙：施設・設備の維持管理業務の実績

項目	内容	回数	実施日	実施状況
清掃(日常清掃)	館内・駐車場の清掃	1日1回以上	毎日	職員が館内、駐車場のゴミ拾い等清掃を実施
清掃(日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	毎日	委託業者により館内の清掃を実施
清掃(日常・定期清掃)	館内・浴槽等の清掃	1日1回以上	毎日	委託業者により館内及び完全換水・浴槽清掃を実施
清掃(定期清掃)	ろ過機・配管清掃	年15回	年15回	委託業者により、ろ過設備及び濾過配管の洗浄と殺菌処理を実施
水質検査	レジオネラ属菌・大腸菌検査	年2回	5/8 11/27	委託業者により、レジオネラ属菌及び大腸菌等公衆浴場における水質基準調査を実施
飲用検査	一般細菌・大腸菌検査	年1回	2月13日	
簡易水道検査	受水槽等維持管理検査	年1回	3月6日	(一社)長野県薬剤師会による水道法第34条の2第2項に基づく簡易専用水道検査
給排水設備等点検業務	給排水設備等の点検	1日1回以上	毎日	職員が稼働状況の点検及び簡易営繕を実施
消防設備点検業務	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	防火管理者が目視にて点検を実施
	有資格者による法定点検	年2回	9/25 3/26	委託業者により消防法第17条3の3に基づく消防用設備等(特殊消防用設備等)点検を実施
自動昇降機点検業務	自動昇降機の点検	年12回	毎月	委託業者によるメンテナンス点検を実施
自動扉開閉装置点検業務	自動扉の点検	年3回	5/7・9/5	委託業者によるメンテナンス点検を実施
			1月15日	
電気保安設備点検業務	電気設備の点検	年6回	2か月に1回	委託業者による電気工作物点検を実施
機械設備点検業務	機械設備及び冷暖房設備の点検	年1回以上	計24回	委託業者により定期点検及び職員による正常運転確認点検を毎日実施
冷却塔・吸収式冷温水	冷却塔及び吸収式冷温水発生機の切替え及び点検	4回/年	4/・5/22	委託業者により保守点検と冷暖切替え作業実施
発生機保守業務			10/・10/22	
警備保障業務	施設の警備保障業務	随時	随時	委託業者により営業時間外の警備を実施
浄化槽点検業務	浄化槽設備の点検	月2回	毎月2回	委託業者により合併浄化槽保守点検を実施
券売機保守点検業務	券売機の点検	年1回	随時	納入業社によりエラー発生時等メンテナンス点検を実施
灯油用地下タンク調査	灯油用地下タンク・埋設配管機密漏洩検査	年1回	4月11日	委託業者にて灯油用地下タンク・埋設配管機密漏洩検査実施
外灯設備点検	外灯設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
駐車場内見廻り	駐車場内の見廻り	1日1回以上	毎日	職員がゴミの不法投棄及び不審者等いないか見廻りと、上田警察署による警邏(随時)を実施
雨水等排水設備点検	雨水等排水設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
危険区域への立入防止	危険区域の点検	1日1回以上	毎日	職員により看板等があるか点検を実施
冬期間の除排雪	除雪作業	降雪時随時	降雪時随時	職員が降雪時に除雪車及び手作業にて実施

【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

			項目	令和5年度 決算額	令和6年度 決算額	令和7年度 予算額	令和7年度 決算額	備考
指定管理者	指定管理業務	収入	指定管理料	38,706,000	42,761,000	38,966,000	38,966,000	
			事業収入	77,613,920	91,884,390	94,514,000	86,474,820	
			雑収入	6,620	10,440	9,000	10,880	
			交付金	3,227,000	5,040,000	0	0	
			自主事業会計等から繰入					
			計	119,553,540	139,695,830	133,489,000	125,451,700	
		支出	人件費等	48,367,859	42,191,582	48,878,000	45,715,636	
			消耗品等	10,579,152	19,633,019	15,404,000	15,334,062	
			修繕費等	1,681,290	8,638,465	4,000,000	2,704,295	
			光熱水・燃料費	33,241,823	33,950,260	38,595,000	36,638,189	
			委託・賃借料	20,197,096	22,833,714	24,224,000	23,801,242	
			その他	21,090,000	6,119,000	6,453,000	6,229,000	
			計	135,157,220	133,366,040	137,554,000	130,422,424	
		差引			△ 15,603,680	6,329,790	△ 4,065,000	△ 4,970,724
	自主事業	収入	販売品売上	6,857,823	10,890,172	8,484,000	12,082,850	
			手数料収入	1,966,640	2,292,652	1,950,000	2,491,218	
			消防団応援ショップ				183,750	
			計	8,824,463	13,182,824	10,434,000	14,757,818	
		支出	販売品仕入	5,212,274	9,850,993	8,484,000	13,417,755	
		計	5,212,274	9,850,993	8,484,000	13,417,755		
差引			3,612,189	3,331,831	1,950,000	1,340,063		
市	歳入	国庫支出金	3,227,000	5,040,000	0	0		
		行政財産使用料	1,711,680	1,678,600	1,678,000	1,678,600		
		雑入	98,049	98,706	78,000	78,377		
		計	5,036,729	6,817,306	1,756,000	1,756,977		
	歳出	指定管理料	38,706,000	42,761,000	38,966,000	38,966,000		
		委託料			191,000	190,300		
		修繕費等	4,848,514	2,191,720	4,811,000	2,896,080	R8へ繰越	
		工事請負費			4,000,000	0	R8へ繰越	
		交付金	3,227,000	5,040,000	0	0		
		計	46,781,514	49,992,720	47,968,000	42,052,380		
	差引			△ 41,744,785	△ 43,175,414	△ 46,212,000	△ 40,295,403	
	総合計			△ 53,736,276	△ 33,513,793	△ 48,327,000	△ 43,926,064	

【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7年度(令和7年4月1日～令和8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28周年となった令和7年度の入館者は、令和6年度に比べ9,870人増の290,431人となりました。また利用料金収入は92,500千円となり、内訳は朝風呂11,037千円・昼夜風呂は79,182千円・温泉スタンドは2,281千円となりました。なお、入館者数のうち会員券利用率は、朝風呂は9%、昼夜風呂は35%を占めました。

【集客】

上田市内外に当館自慢の泉質の魅力を伝えるべく、広報活動を進めるとともに、イベント時には芝生広場の東屋に足湯を開設するなどの取り組みを通じ、新規顧客とリピーターの確保に努めました。

また、イベントの開催については、地元室賀地区の皆様にご協力いただき、イベント実行委員主催による「夏まつり」と「冬まつり」をはじめ、こどもの日や開館記念日、いい風呂の日などに子供向けの内容を取り入れたイベントを開催した結果、三世代にわたり楽しんで頂きました。

【営繕】

今期の修繕では、ボイラーの不具合と温泉バルブの交換工事及び消防設備の誤作動や経年劣化等による修繕工事をおこないました。特に露天風呂は、漏水が激しく、浴槽内側の全面補修をおこないましたが、追加工事が重なり、工期延長が検討されましたが、予定どおりに再稼働をすることができました。

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。
- ・照明、冷暖房の温度管理、浴槽の温度管理を徹底し、節電と燃料消費の削減に努めました。
- ・施設維持管理に必要な消耗品に関しては、数社より見積を徴し、安価な業者にて購入を行い、経費の削減に努めました。

③その他

- ・利用者アンケートを実施し、お客様の声を敏感にとらえ、早期に対応をすることで顧客満足度の向上を図りました。
- ・お客様が安全・安心に利用していただく為に、定期的な温泉の管理や、館内の掃除を徹底し、日々の衛生管理に努めました。
- ・ささら新聞を発行し、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ました。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・開館から28年が経過しているため、設備関係や施設自体も経年劣化により傷みが激しく、危険性のある箇所もあることから、大規模修繕を実施する時期であると思います。利用者が安全に安心して利用できるようにするとともに、施設及び設備の延命を図るためにも必要と考えます。
- ・濾過機等のエラーを事務所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。
- ・朝風呂の特定の年会員への苦情がたびたび寄せられる。口頭の注意や警告書等を渡しても改善されず、対応に困り果てている。女性朝風呂利用者トラブルで大きな事件になりかねない状況です。
- ・朝風呂のスタッフは平日男性1名で行っていることから、緊急時即座に対応出来ない状態。また、女性客が緊急の場合は利用者に状況を確認してもらい、要請する事しか出来ない。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階の入り口を利用することが多いが、送迎時の駐車スペースがない状況です。
- ・令和7年度、岩風呂「きくの湯」の漏水修繕工事が終了しましたが、桧風呂「きくの湯」からの漏水もあるため、早急な改修工事が必要です。

(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て参ります。
- ・利用者により更なる満足感をもって利用して頂けるよう、施設の衛生管理等徹底し、安全で快適な魅力ある施設運営の向上を心掛けて参ります。
- ・ささらの湯に隣接する「そば亀作や」下室賀地区にある「古民家お宿いがぐり」とも連携し、利用客増を目指していきたいと考えております。
- ・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て参ります。

(4)その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・スタッフの接客、館内装飾、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ました。 ・サウナ内床板等のカビ・劣化の苦情があり、張替補修工事等を行いました。 また、サウナの椅子が汗まみれで気持ちが悪いとの苦情に対しては、タオルを設置し、清掃ごとに交換をするようにしました。 ・露天風呂の日除け(屋根)を設置してほしいとの要望。 6月には、日除けを設置しましたが、屋根については予算化出来ませんでした。 ・張り紙が多く不愉快。 張り紙を厳選し、数を減らしました。	
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った場合のみ)	
・特になし	