

指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート

(平成30年度 上半期(4月～9月) 年間(4月～3月) の管理運営状況)

施設名	秋川溪谷瀬音の湯	指定管理者	新四季創造株式会社
指定期間	平成27年4月1日から 令和2年3月31日まで	担当課	観光まちづくり推進課

1 業務の遂行状況及び収支の状況

項目	分類	年間計画 (A)	実績 (B) (モニタリング時)	対計画比率 (B/A×100)	
業務の 遂行状況	開館日数 (日)	359	359	100.0%	
	延べ利用者数 (人)	429,800	414,952	96.5%	
	事業開催 回数	必須事業 (回)	359	359	100.0%
		自主事業 (回)	-	-	-%
収支状況	収入	指定管理料 (円)	-	-	-%
		利用料金収入(売上) (円)	349,500,000	333,819,222	95.5%
		自主事業収入 (円)	0	0	-%
		その他の収入 (円)	12,630,000	12,526,920	99.2%
	収入計 (円)		362,130,000	346,346,142	95.6%
	支出	人件費 (円)	141,510,000	141,906,492	100.3%
		維持管理経費 (円)	108,300,000	102,109,631	94.3%
		自主事業関係経費 (円)	-	-	-%
		その他の支出 (円)	108,320,000	102,569,884	94.7%
	支出計 (円)		358,130,000	346,586,007	96.8%
収支 (収入-支出) (円)		4,000,000	△239,865	-%	

指定管理者の自己評価 (改善点、その他特記事項)

【開館日数・利用者数について】 開館日数：359日 休館日：6日 利用者：414,952人 (前年同期比：12,366人減)	【事業の実施状況について】 夏の酷暑や秋口の週末に襲来した台風の影響は甚大であり、利用者の減少に大きく響いた。	【収支状況について】 施設修繕・維持管理等の経費抑制を図ったものの、利用者の減少に伴い、利益が減少した。
---	---	--

所管課の評価 (指摘事項)

【開館日数・利用者数について】 開館日数は、年間計画どおりであったが、利用者数は年々減少傾向にあるため、利用者の確保に努めてもらいたい。	【事業の実施状況について】 地域や関係事業者と連携しながら観光イベント等を行うなど、地域活性化に寄与している。	【収支状況について】 経費削減に努めているが、利用者の減少に伴い、売上げも減少している。
--	---	--

2 チェック項目

評価項目・評価事項 (数値目標)		確認資料等	指定管理者の 自己評価	所管課の評価
受付等の業務	施設の利用許可等を条例に従い適切に行っている	日報、月報、利用者アンケート、申請書	適正・要改善	適正・要改善
	使用料、利用料金の徴収、減免を適切に行っている	日報、月報、申請書	適正・要改善	適正・要改善
施設・設備の 維持管理	消防設備、機械設備の保守点検や施設の修繕等を適切に行っている	各種点検結果報告書、実地	適正・要改善	適正・要改善
	衛生環境を維持するため清掃業務等を適切に行っている	日報、月報、実地	適正・要改善	適正・要改善
	備品等を適切に保管・管理している	備品台帳、実地	適正・要改善	適正・要改善
	業務の全部又は主たる業務を第三者に請け負わせていない	実地	適正・要改善	適正・要改善

安全性への配慮	安全管理、衛生管理、危機管理に関するマニュアルが整備され、また、職員等に対する指導訓練が適切であり、市への通報体制が整っている	危機管理マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	避難経路の確保、事故防止策や防犯等の警備業務など利用者への安全対策が講じられている	実地	適正・要改善	適正・要改善
	損害保険等の必要な保険に加入している	保険証書	適正・要改善	適正・要改善
透明性・公平性	ホームページ等により施設の情報の公開に努めている	ホームページ	適正・要改善	適正・要改善
	情報公開に対する体制を整備している	情報公開マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	利用者の平等な利用が確保されている	日報、月報、利用者アンケート、申請書	適正・要改善	適正・要改善
効果的・効率的な運営	苦情や利用者アンケートによる意見、要望等を管理運営に反映している	利用者アンケート	適正・要改善	適正・要改善
	施設の利用者拡大の取組を行っている	日報、月報、事業報告書	適正・要改善	適正・要改善
	経費削減のための取組を行っている	日報、月報、事業報告書	適正・要改善	適正・要改善
	広報紙、チラシ、ホームページなどにより積極的に事業等を周知している	広報紙、チラシ、ホームページ	適正・要改善	適正・要改善
人員配置・人材育成等	事業計画書どおりの人員を配置している	81人 人員配置計画、実地、出勤簿	76人 適正・要改善	適正・要改善
	事業計画書どおりの職員の指導育成や研修を行っている	5回/年 研修マニュアル	実施回数 5回 適正・要改善	適正・要改善
	障がい者や高齢者の雇用促進に努めている	30% 人員配置計画	47.4% 適正・要改善	適正・要改善
	労働法令の遵守や労働条件への適切な配慮がなされている	実地、出勤簿	適正・要改善	適正・要改善
個人情報の保護	個人情報を保護するための取組を行っている	個人情報保護マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	文書管理を適切に行っている	保存文書	適正・要改善	適正・要改善
自主事業の取組	自主事業の実施により、市民サービスの向上に努めている	事業報告書、日報、月報、実地	適正・要改善	適正・要改善
環境への配慮	省エネルギーの取組、環境負荷低減、ゴミの減量など、環境への配慮に取り組んでいる	日報、月報、実地	適正・要改善	適正・要改善

※評価基準

「適正」：その項目について、協定書、事業計画書等に沿った適正な指定管理業務を行っている。

「要改善」：その項目について、協定書、事業計画書等に照らし合わせて、目標達成されておらず、改善の余地がある。

3 上記1、2の評価に関する所見

指定管理者による所見（改善点、その他特記事項）
<p>今年度も、不安定な気象状況や人手不足、人件費の高騰等のマイナス要因が継続したことにより減収したが、2017年・2018年と連続受賞した「温泉総選挙うる肌部門 全国第三位」の評判を糧に、驕ることなく、良質な温泉の維持に傾注していく所存である。また、「カフェの早期再開」など、それぞれの部門において事業内容等の見直しを図るとともに、経営体質の一新並びに利用者の満足度向上に努め、今後も、市の「まちづくり事業」に呼応し、観光振興及び地域活性化に寄与していく決意である。</p>
市による所見（指摘事項など）
<p>天候等による利用者の減少やカフェの営業休止により、顕著に収入は落ち込む中、経費削減などの企業努力はしているものの、利益を上げられていない状況である。オープン後10年が過ぎ、リピーター客の減少や新規利用者を獲得できていない状況が見受けられることから、更なる情報発信等の営業努力が重要であるとする。また、効率の良い適切な人員配置等を行い、人件費の支出を抑えていく必要があるが、サービス低下につながらないよう運営努力を行う必要がある。</p> <p>今後も、観光プロモーションの中心的な役割を担う施設として、市、地域事業者及び関係機関等と連携しながら、観光振興と地域経済の発展に寄与することを期待する。</p>