

指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート

(令和元年度 上半期(4月～9月) の管理運営状況)
 年間(4月～3月)

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	334	93.0%	
	延べ利用者数 (人)	423,350	383,847	90.7%	
	事業開催 回数	必須事業 (回)	359	334	93.0%
		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)	340,800,000	304,644,985	89.4%
		自主事業収入 (円)	-	-	-%
		その他の収入 (円)	13,210,000	11,826,221	89.5%
	収入計 (円)		354,010,000	316,471,206	89.4%
	支出	人件費 (円)	146,600,000	139,026,002	94.8%
		維持管理経費 (円)	102,800,000	97,355,290	94.7%
		自主事業関係経費 (円)	-	-	-%
		その他の支出 (円)	103,610,000	100,138,385	96.6%
	支出計 (円)		353,010,000	336,519,677	95.3%
収支 (収入-支出) (円)		1,000,000	△20,048,471	-%	

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：334日 休館日：32日 利用者：383,847人 (前年同期比：31,105人減)	【事業の実施状況について】 梅雨期間の長期化や秋に襲来した大型台風の影響もあるが、新型コロナによる営業自粛が甚大であり、利用者の減少に大きく響いた。	【収支状況について】 人件費・維持管理等の経費抑制を図ったものの、新型コロナの影響による利用者減少により、大幅な減収・減益となった。
--	--	--

所管課の評価 (指摘事項)

【開館日数・利用者数について】 長梅雨や台風被害の影響により利用者数が減少したが、温泉総選挙第一位を受け1、2月は利用者数が増加し、好調であった。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、3月以降は営業自粛としたため、年間利用者数が大幅に減少した。	【事業の実施状況について】 経年劣化による施設修繕や利用者からの要望を受けての改修など、顧客満足度の上昇に努めたことなどから、温泉総選挙2019では第一位に輝いた。営業自粛中も施設のメンテナンスに努めるなど、更なる改善が図られた。来年度は感染症対策を徹底した新しい営業スタイルが必要となる。	【収支状況について】 新型コロナウイルス感染症の大きな影響を受け、大幅な減収・減益となった。今後は、感染症対策を徹底した新しい営業スタイルの中で如何に収支のバランスを確保するか、市と指定管理者とで協議を重ねていきたい。
---	---	---

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	80人 人員配置計画、実地、出勤簿	74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	33% 人員配置計画	58.1% 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>上半期は、不安定な気象状況や人手不足、大型台風など、マイナス要因が継続したことにより減収となったが、2020年1月に「温泉総選挙2019 うる肌部門 全国第一位」を受賞したこともあり、1月後半からは、右肩上がりの来客数とり、2月も好調に推移し始め、3月への期待感を持って業務を行ってきた。</p> <p>しかし、3月初旬からの新型コロナウイルス感染症の影響による緊急事態宣言等により、行政からの要請により休業を余儀なくする状況となりました。これにより、今年度の経営に大きなダメージを残したが、来年度に向け、体質の一新並びに顧客満足度の向上に努めるとともに、市の「観光まちづくり事業」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ります。</p>
市による所見（指摘事項など）
<p>不安定な気象状況等による利用者数の減少がある中、各部門が顧客満足度の上昇に努めた成果により、温泉総選挙2019 うる肌部門において第一位に輝いた。この勢いに乗り利用者数及び収益の増加が期待されたが、新型コロナウイルス感染症により経営的に大きなダメージを受けた。営業自粛期間中は、厳しい状況にありながら、施設修繕や改修など現状でできることに取り組み、営業再開に向けた</p>

施設・設備の向上に努めた。

来年度は、新型コロナウイルス感染症による営業自粛や、営業を再開した場合にも感染症対策を講じながらの営業となるため、経営は大変厳しい状況となることが予想される。

このため、営業自粛中は施設維持管理に努め、営業再開後は、感染症の状況を考慮しながら、感染症対策と集客の両立という厳しい課題に対して、市、地域事業者及び関係機関等と連携し取り組んでもらいたい。