

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2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	令和2年4月1日から 令和7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)		277	110	39.7%
	延べ利用者数 (人)		290,500	120,555	41.5%
	事業開催 回数	必須事業 (回)	277	110	39.7%
		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)	222,000,000	95,847,159	43.2%
		自主事業収入 (円)	-	-	-
		その他の収入 (円)	15,110,000	61,788,180	408.9%
	収入計 (円)		237,110,000	157,635,339	66.5%
	支出	人件費 (円)	126,840,000	65,670,102	51.8%
		維持管理経費 (円)	85,600,000	35,604,850	41.6%
		自主事業関係経費 (円)	-	-	-
		その他の支出 (円)	71,030,000	32,808,516	46.2%
	支出計 (円)		283,470,000	134,083,468	47.3%
	収支 (収入-支出) (円)		△46,360,000	23,551,871	-
	諸経費 (本社運営費など)		-	-	-
総収支 (円)		△46,360,000	23,551,871	-	

指定管理者の自己評価 (改善点、その他特記事項)

<p>【開館日数・利用者数について】 開館日数：110日 休館日73日 利用者：120,555人 (前年同期比：△102,191人減)</p>	<p>【事業の実施状況について】 今期は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として3/5～5/31を全館臨時休館とした。6/1から平日のみの時間短縮営業とし、温泉は7/1から1時間短縮で営業、宿泊は7/13から開始した。8・9月については、東京都からの外出自粛の影響もあり、レストラン及び直売は前年を約10%増加する利用者数となったが、温泉については、密の回避対策等により約7%の減少となった。</p>	<p>【収支状況について】 (収入) 温泉・宿泊・レストラン・直売の全部門で売上高は前年同期に比べ、約47%の減収となった。これは4～5月の臨時休館が主要因である。 (当期売上高) (前期売上高) 4～6月：7,632千円 87,294千円 7～9月：89,912千円 97,689千円 (支出) 4・5月の臨時休館に伴い、水光熱費及び人件費等の経費については、約20%の減少となった。</p>
--	--	--

所管課の評価 (指摘事項)

<p>【開館日数・利用者数について】 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、市から休業要請を行い、5月末まで臨時休館とした。 6月から営業を再開したが、再開以降も新型コロナウイルスの影響</p>	<p>【事業の実施状況について】 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、5月末まで臨時休館とした。6月から温泉が時間短縮など段階的に営業を再開し、宿泊は7/13から再開した。</p>	<p>【収支状況について】 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、5月末まで臨時休館したことにより大幅な減収となった。再開以降も縮小営業等の影響により減収となった。</p>
--	--	---

響を受け、利用者数が大幅に減少した。	感染症対策による縮小営業で利用者の減少は避けられなかったが、GoTo トラベル事業で東京都が除外されたことに伴い都内からの来訪者が増加した。感染症対策ガイドラインを設け、コロナ禍でも感染症対策を徹底した中で事業を推進したことにより、8月のレストラン及び直売所は、利用者数、売上ともに前年同期を上回った。	今後も新型コロナウイルスの影響は続くが、感染症対策を徹底するとともに、コロナ禍に合った事業展開を進めるよう市と指定管理者とで密に連携協力を図りたい。
--------------------	---	--

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っていない	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	73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	3回/年 研修マニュアル	実施回数1回 適正・要改善	適正・要改善
	障がい者や高齢者、地域住民の雇用促進に努めている	30% 人員配置計画	83.6% 適正・要改善	適正・要改善
	労働法令の遵守やハラスメント対策など、労働環境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>温泉部門においては、温泉総選挙 2019 でうる肌部門第1位となり、今期は期待も大きかったが、新型コロナウイルスの影響により約2ヶ月間の臨時休館があったため、前年同期に比べ大幅に売上が減少した。</p> <p>このような中、8月は昨年の実績を大きく上回り、レストラン21%、直売部門19%増加となる利用者数となった。</p> <p>新型コロナウイルス対策として、従業員の健康管理（日々の検温・手洗い・マスク）、施設・備品等の清掃消毒、室内等の換気、ソーシャルディスタンス等を踏まえて、全従業員一丸となって推進していった。</p> <p>今後は、更なる顧客満足度の向上に努め、収支のバランスを考慮しつつ、人員確保や経費抑制を推進していくとともに、新型コロナウイルス対策の強化として、更なる従業員教育や利用者への周知を図って行く。</p>
所管課による所見（指摘事項など）
<p>上半期は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策により長期に渡る臨時休館となったため、大幅な減収となった。</p> <p>営業再開後も新型コロナウイルスが終息していないことから、縮小営業を余儀なくされたことにより全体としては減収となったものの、レストラン及び直売所が8月に増収となったことは、感染症対策ガイドラインを設け、地域事業者等と連携し、対策を徹底した中で事業推進に努力した成果である。</p> <p>また、営業できない期間を有効に活用し、休館中も施設メンテナンスに努めるなど、顧客満足度を向上させるよう努めてきたことは評価できる。</p> <p>人員については、これまでも求人や適正配置に努力するとともに新規設備の導入など効率化を図り努力を重ねているところは評価できる。</p> <p>引き続き、人員確保に努めるとともに人員配置の工夫や健康管理等留意いただき適正な運営体制の確保に努めていただきたい。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス対策を徹底し、コロナ禍に合った事業展開が求められるため、市と指定管理者とで密に連携協力を図っていく。</p>