

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	283	102.2%
	延べ利用者数 (人)		290,500	270,016	92.9%
	事業開催 回数	必須事業 (回)	277	283	102.2%
		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	209,380,886	94.3%
		自主事業収入 (円)	-	-	-%
		その他の収入 (円)	15,110,000	63,331,060	419.1%
	収入計 (円) …①		237,110,000	272,711,946	115.0%
	支出	人件費 (円)	126,840,000	131,041,221	103.3%
		維持管理経費 (円)	85,600,000	80,108,634	93.6%
		自主事業関係経費 (円)	-	-	-%
		その他の支出 (円)	71,030,000	79,991,115	112.6%
	支出計 (円) …②		283,470,000	291,140,970	102.7%
	収支 (①-②) (円) …③		△46,360,000	△18,429,024	-%
	諸経費 (本社運営費など) …④		-	-	-%
総収支 (③-④) (円)		△46,360,000	△18,429,024	-%	

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：283日 休館日：11日 臨時休業日：71日 利用者：270,016人 (前年同期比:113,831人減)</p>	<p>【事業の実施状況について】 新型コロナの影響を受け、4月～5月を臨時休業とし、6月以降については時間短縮での営業となったことから、利用者が大幅に減少した。また、新型コロナ感染予防対策として、駐車場や脱衣場の間引きによる密の回避、従業員や利用者の検温、空気の入換え、飛沫防止スクリーンの設置等を実施し、安心・安全に注力した。</p>	<p>【収支状況について】 利用者の大幅減少に伴う収入減により、水光熱費やその他の経費の抑制を図ったものの、利益が減少した。</p>
---	--	--

所管課の評価 (指摘事項)

<p>【開館日数・利用者数について】 新型コロナの感染拡大防止対策のため、4月、5月を臨時休業とした。6月以降は、感染防止対策を徹底し、時間短縮営業を</p>	<p>【事業の実施状況について】 営業再開に備え、臨時休業中に施設のメンテナンス等を実施した。 再開に当たっては、感染防止</p>	<p>【収支状況について】 経費抑制に努めたが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、大幅な減収・減益となった。</p>
---	--	--

<p>施した。 臨時休業及び時間短縮営業の影響に加え、コロナ禍による自粛もあり、利用者数は大幅に減少した。</p>	<p>対策を徹底した。 コロナ禍ではあったが、顧客満足度の向上に努め、温泉総選挙2020では前年に続き第一位に輝いた。</p>	<p>感染防止対策を徹底する中で、如何に収支のバランスを確保するかが引き続きの大きな課題となるため、市と指定管理者が連携し、取り組んでいく。</p>
---	---	--

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 3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	53% 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、就業規則等	適正・要改善	適正・要改善
個人情報の保護	個人情報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>新型コロナの影響を受け、利用者が大幅に減少し、減収・減益となったが、2019・2020と連続受賞した「温泉総選挙うる肌部門 全国第一位」を糧に、良質な温泉の維持に傾注していく所存である。</p> <p>また、各事業においては、それぞれの課題と対策を明確にして収益の拡大に繋げるとともに、更なる利用者の満足度向上を図っていき、今後も、市の観光まちづくり事業に呼応し、観光振興及び地域の活性化に寄与していく決意である。</p> <p>＜各事業における課題＞</p> <ul style="list-style-type: none">① 温泉事業：閑散期・平日顧客の掘り起こしの検討② レストラン事業：地元食材活用によるメニューの検討③ 宿泊事業：ご宿泊・お食事セットメニューの検討④ 直売事業：冬場閑散期における外部野菜調達の検討
所管課による所見（指摘事項など）
<p>新型コロナの影響により経営的に大きなダメージを受けたが、前年に続き、温泉総選挙2020うる肌部門において第1位に輝いたことは、顧客満足度向上等に努めた成果によるものと評価できる。</p> <p>一方、チェック項目で指摘した「適正な人員配置」「適正な労働環境の確保」を早急に改善してもらうとともに、組織の強化にも取り組んでもらいたい。</p> <p>今後もコロナ禍により厳しい状況が続くことが想定されることから、引き続き感染防止対策を徹底した上で健全な事業運営に努めてもらいたい。</p>