

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度	令和3年度
施設主管課	商工観光課

1 施設の概要

施設名	温泉コミュニティセンター 御牧乃湯	電 話	0268-67-3467
所在地	東御市布下35-4	ホームページ	http://www.tomi-kosya.com/mimakinoyu/mimakinoyu.html
設置年月日	昭和62年	根拠条例	東御市温泉コミュニティセンター条例
設置目的	温泉を活用した地域コミュニティの中核施設として融和あられる地域づくりに寄与するため本センターを設置する。		
施設内容	温泉施設：地域のコミュニティ銭湯として、地域に密着し地域住民に「癒しの湯」を提供する施設 その他：農産物直売所として、地元農業振興の一助となり、地元食材メニューの提供や地場生産品の活用等も含め、地域産業の発展に努める。		
利用料金	御牧乃湯入館料1回券 大人：510円 小人：300円		
利用時間	御牧乃湯 午前10時00分から午後9時00分まで		
休館日	毎月第3木曜日		

2 指定管理者の概要

団体名	株式会社信州東御市振興公社	選定方法	公募
住 所	東御市和3875	指定期間	平成31年4月1日から平成36年3月31日
指定管理者が行う業務内容	施設、設備の維持管理に関する業務 ・建物等安全管理業務 ・建物等清掃業務 ・日常点検及び定期点検 ・消防設備点検業務 ・設備等保守点検業務 ・外構管理業務 ・施設、設備緊急修繕業務 施設の運営に関する業務 ・施設設備等の利用許可等に関する業務 ・施設等の利用料金に関する業務 ・窓口業務 ・施設等の利用に係る相談等に関する業務 ・入館者数、利用料収入等の管理業務 ・売店業務 ・調理配膳等業務 ・その他の業務		

3 施設の利用実績

利用区分等	単位	前年度値	令和3年度値	%
御牧乃湯利用者	人	76,119	83,446	109.6%
テニスコート・湯遊アリーナ利用者	人	1,102	989	89.7%
御牧苑 一般利用者	人	8,678	4,340	50.0%
御牧苑 宴会件数	件	28	8	28.6%
御牧苑 宴会利用者	人	280	62	22.1%
増減要因等	利用者の増加については、令和2年度はコロナによる臨時休業があったが、3年度はマルシェ等を開催することで利用者増に繋がった。御牧苑についてはコロナによる時短営業、9月から改修工事により休業していたことが利用者減の要因です。			

4 利用者満足度調査（利用者アンケート）

アンケート実施の有無		有
アンケート概要	実施時期	2022年3月1日から3月31日
	調査対象	来館者
	調査方法	投函式
	調査結果	総入館者6693名中投函数16名 投函者：東御市内38%、小諸市19%、その他31% 年齢10～30代44%、60代以上38%、40～60代13%、10歳未満5% 利用頻度月に1回44%、年数回38%、一週間に1度18%
利用者からの主な意見・要望・苦情とその対応		<ul style="list-style-type: none"> ・清掃が行き届いている ・売店の品ぞろえを増やして（随時、新商品を取り入れていく） ・ゴミ箱の位置がわかりづらい（今後検討する） ・洗い場で歯磨きをしている、張り紙があるのに（点検時に従業員にて注意していく）

5 項目評価

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」、対象とならない「該当なし」

	A：良好、B：概ね適切（一部改善）、C：不適切	指定管理者	施設主管課
(1) 管理運営業務の取組み体制	A	A	A
施設の設置目的や業務等を的確に理解し運営されているか	○	○	○
協定書や事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	○	○	○
適切な手順を経て開館日や開館時間等を定めているか	○	○	○
必要な人員や有資格者が配置されているか	○	○	○
利用者の平等な利用が確保されているか	○	○	○
条例や基本協定書に規定する書類は遅滞なく提出されているか	○	○	○
(2) 施設・設備の維持管理	A	A	A
施設の清掃や整理整頓が行われているか	○	○	○
施設・設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか	○	○	○
備品が適切に管理されており、その帰属が明確であるか	○	○	○
発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか	○	○	○
第三者への業務委託は適正に行われているか	○	○	○
省エネやごみの減量化・分別を行っているか	○	○	○
(3) 利用者サービスの向上・利用促進に向けた取組み	A	B	B
サービス向上のための取組み（研修等）は適切であったか	○	○	○
利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているか	○	○	○
利用者の要望や意見の把握・対応は適切であったか	○	△	△
利用者のトラブルの未然防止と対処方法は適切であったか	○	○	○
広報など、利用に関する周知方法や時期は適切であったか	○	○	○
利用促進への取組みは適切であったか	○	○	○
(4) 安全対策・危機管理体制	A	A	A
個人情報適切に管理されているか	○	○	○
施設、警備体制等は適切であったか	○	○	○
緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されているか	○	○	○
事故防止や安全確保のための取組みは適切であったか	○	○	○
防災研修や避難訓練が実施されているか	○	○	○
必要に応じて施設賠償責任保険に加入しているか	○	○	○
(5) 施設の管理経費及び事務処理等について	B	B	B
収支計画に基づき、必要な収入が確保されているか	△	△	△
収支計画に基づき、予算の範囲内で適切な支出が行われているか	○	△	△
収入増に向けた取組みが行われているか	○	○	○
経費節減のための取組は適切であったか	○	○	○
経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱いは適切に行われているか	○	○	○
業務報告書や事業報告書が適切に作成されているか	○	○	○
(6) その他（法令遵守・地域等との連携・団体の経営状況等）	A	B	B
従業員に対し適正な労働条件を確保しているか	○	○	○
関係法令が遵守されたか	○	○	○
施設所管課や関係団体と適切な連絡調整がなされているか	○	○	○
地域や他施設との連携ができたか	○	○	○
自主事業の実施状況・内容は適切であったか	○	○	○
団体の経営状況は安定しているか	○	△	△