

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度	令和5年度
施設主管課	商工観光課

1 施設の概要

施設名	農業農村活性化施設湯楽里館	電 話	0268-63-4126
所在地	東御市和3875	ホームページ	http://tomi-kosya.com/yurari/
設置年月日	平成6年11月	根拠条例	東御市農業農村活性化施設条例
設置目的	農業農村の活性化に資するため本施設を設置する。		
施設内容	温泉施設：公共温泉施設の中核的な施設として、周辺の観光との結つきと温泉施設をととした地域住民相互の交流と地域コミュニティの拠点となる施設を担う。 その他：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	湯楽里館入館料1回 大人：510円 小人：300円		
利用時間	午前10時00分から午後10時00分まで		
休館日	毎週水曜日		

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日から令和6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 ・ワイン&ビアミュージアムに関する業務 ・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5年度値	%
湯楽里館利用者	人	194,013	211,755	109.1%
ワイン&ビアミュージアム来場者	人	9,370	8,198	87.5%
湯楽里館 食堂利用者	人	32,167	37,870	117.7%
湯楽里館 宴会利用者	人	1,772	2,307	130.2%
増減要因等	新型コロナウイルス感染症の終息により、温泉利用においては一般客が増加した。また、宴会や食堂の利用者が増加し回復傾向が続いた。			

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	通年	
	調査対象	施設利用者	
	調査方法	アンケート用紙の設置	
	調査結果	回答者60名 満足度：とても満足・まあ満足86%、少し不満・大いに不満14%	
利用者からの主な意見・要望・苦情とその対応		・常連客の浴室内の場所取りが多いことについて苦情 →従業員の口頭注意・張り紙による注意喚起を実施・サウナ板の修繕について要望 →修繕計画に基づき男女サウナ板張り替えを実施・Wi-Fi設置要望 →大広間にフリーWi-Fiを設置した	

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
施設	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		B	B
施設	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		B	B
利用者サービス	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
安全対策	個人情報適切に管理されているか	○	○
	施錠、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
施設管理	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
その他	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	○	△