

モニタリングの対象期間
H31.4.1～R2.3.31

モニタリング結果の概要

1	施設名	道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び椿の湯		施設数	2	4	評価区分	担当課	指定管理者	
	指定管理者	道後温泉コンソーシアム				施設利用状況	2	2	職員配置	
1	職員数	常勤	12	非常勤	67	管理状況	コスト削減	4	5	
	指定期間	H29.9.1 ~ R3.3.31					収益	2	2	
	担当課	道後温泉事務所					設備等管理	4	4	
	主な業務	道後温泉別館 飛鳥乃湯泉と椿の湯の運営に係る諸業務（受付、接客、施設管理等）					危機管理	4	4	
2						自主事業の実施	3	3	サービス向上	
						サービス向上	4	4		
3	事業収支 (千円)				利用者数	5 サービス向上のための取組み（実績）				
		コスト	収益			<ul style="list-style-type: none"> ・ 応接スタッフの対応力向上のための全体会の開催（ロールプレイング等の実技テスト・情報の共有化と対策についての検討） ・ キャッシュレス対応研修 				
	導入前	-	-			H29年度				
						H30年度				
	H30年度	233,576	279,670			R1年度				
	R1年度	244,314	321,109			対前年度比				
対前年差	10,738	41,439		対導入前差						
	-	-		対導入前差						
					114.3%	6	前年度の課題と改善策	7		担当課コメント（評価・指摘事項）
					<p>令和元年度の入浴客数は対前年度比で道後温泉別館 飛鳥乃湯泉で12.4%増、椿の湯で15.9%増となっている。課題であった知名度向上に向けての取り組み結果が入浴客数に反映されているものと思われる。開館してから日が浅く、道後温泉本館に比べるとまだまだ知名度は低いが、今後の積極的なプロモーション活動により、多くの入浴客を獲得できるよう努めたい。</p>		<p>目標数値にはまだ達していないが、来館者アンケートの結果から、接客対応については高い評価を得ており、指定管理者の努力の結果が伺える。入浴者数増加につなげるための、知名度の向上を図る必要性については担当課、指定管理者共に共通認識として持っており、引き続き、構成団体である旅館協同組合や商店街振興組合の強みを生かしたイベントや積極的な広報活動を展開し、情報発信に努めてもらいたい。</p>			

- 1 【職員数】**
現在、施設を維持管理するために配置されている指定管理者の職員数です。
- 2 【主な事業】**
指定管理者がこの施設で行っている業務・活動内容です。
- 3 【事業収支（コスト・収益）】**
指定管理者制度導入前や導入後（R1・H30）の指定管理者と市のコスト・収益の合算額を表示しています。「対前年差」は「R1年度実績－H30年度実績」、「対導入前差」は「R1年度実績－導入前の実績」の計算により算出しています。これらの差がマイナスの場合は、「▲」の表記をしています。
- 4 【5段階評価】**
9項目についての、担当課と指定管理者の評価です。

《判定基準》
5：指定管理者のノウハウや努力により、目標水準を大きく上回る成果が得られた。
4：協定や仕様書を遵守の上、目標水準をやや上回った。
3：協定や仕様書の内容とおり業務を履行し、目標水準どおりだった。
2：概ね協定や仕様書どおりの業務を履行したが、目標水準をやや下回った。
1：市の指導・助力・助言等を受けても、協定や仕様書の内容を遵守できておらず、得られた成果は、目標水準を大きく下回っていた。
- 5 【サービス向上のための取組み（実績）】**
指定管理者が実施したサービス向上のための取組みや自主事業を挙げています。
- 6 【前年度の課題と改善策】**
指定管理者と担当課が認識している前年度（R1）の課題と、今後の改善策の内容です。
- 7 【担当課コメント（評価・指摘事項）】**
前年度（R1）の指定管理者の業務に対する評価事項、改善すべき指摘事項についての担当課のコメントです。

《9つの評価項目の内容》
 - 施設利用状況…施設利用者数の実績
 - 職員配置…効率的な業務実施のための的確な職員配置
 - コスト削減…管理経費削減の実績、指定管理料の適正な執行等のコスト削減に向けた取組み
 - 収益…収益実績、料金設定の見直し、PR等の収益増に向けた取組み
 - 設備等管理…台帳の作成や目視確認、不具合の抽出等、施設・設備・備品の適切な管理
 - 危機管理…マニュアル整備や訓練の実施等
 - 自主事業の実施…指定管理者の経費負担、企画立案で実施した取組み
 - サービス向上…サービス水準維持・向上のための取組み
 - 利用者評価…利用者アンケート等による評価