

モニタリング結果の概要

モニタリングの対象期間

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	4	4	
2	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）			職員配置	5	5	サービス向上 自主事業 危機管理 設備等管理 収益 コスト削減		
					コスト削減	5	5			
					収益	5	4			
					設備等管理	4	4			
					危機管理	4	4			
3	事業収支	年度		利用者数	前年度の課題と改善策		担当課コメント（評価・指摘事項）			
		コスト	収益		【実施施策】 (1) お客様に安全・安心を感じて頂ける、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた清掃、接客方法の見直しを実施 (2) 外部講師による接客研修（おもてなしの心得、お声掛けロールプレイング、クレームやトラブルの予防方法、障害者差別解消法） (3) 外国人向けに質問の多い事項をまとめた多言語ガイドペーパーを作成。施設各所に耳マークを設置し、聴覚障がい者用コミュニケーションボードを作成 (4) 年間を通して新人スタッフへ接客能力の確認として筆記・実技テストを実施。具体的には飛鳥乃湯泉の接客の基本及び施設内の伝統工芸品の基礎知識や、お客様からよく頂く質問への適切な説明力及び技術の確認。また実技テストではロールプレイングによる所作・挨拶を、主任接客員が評価しアドバイスを実施					
		R2年度	236,821			172,691		310,039	令和4年度の入浴客数は、対前年度比で道後温泉別館 飛鳥乃湯泉は215.7%、椿の湯は110.6%と増加している。ウィズ・コロナとして社会経済活動が進む中、下半期からは利用客数が徐々に増加した。今後は、より最大限の集客を行う為、地域と一体になったイベントの実施やSNSを活用した情報発信等のプロモーション活動を積極的に行い、従業員の接客レベル向上への取り組みは継続しつつ、多くのリピーターや新規入浴客を獲得できるよう努めたい。	
R3年度	260,440	186,315	332,039	入浴客数は目標とする数値には達しなかったが、アンケート集計結果では5段階評価中、平均4.9を維持するなど接客スタッフの接客レベル向上への取り組み等の成果が現れている。 また、5周年記念イベントや伝統工芸品のPRなど、松山市の意図に適する飛鳥乃湯泉の要素を活用したイベントを開催できている。 今後も旅館協同組合、商店街振興組合を構成団体としている強みを最大限に活かした企画提案やイベント、誘客策に取り組んでいただき、魅力発信を戦略的に展開してもらいたい。						
R4年度	286,046	302,009	487,081							
対前年比	109.8%	162.1%	146.7%							

- 【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。
- 【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。
- 【事業収支（コスト・収益）】**
当該年度を含む3年度分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。
「対前年比」は「R4年度実績/R3年度実績」の計算により算出しています。
- 【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どおり業務を履行し、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。
- 【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。
- 【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（R4）の課題と、今後の改善策の内容です。
- 【担当課コメント（評価・指摘事項）】**
前年度（R4）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