令和６年度　指定管理者モニタリング結果及び評価表

１　施設の概要

施設名称	松本市乗鞍高原湯けむり館	所管課 TEL	アルプスリゾート整備本部 0263-94-2307
所在地	松本市安曇4306番地4	設置年月	平成25年4月
施設設置目的	入湯による観光の振興及び市民福祉の向上を図るため		
施設概要・設備	男女浴室、男女露天風呂、男女脱衣室・個室浴室、休憩室、レストラン		
指定管理者名（選定方式）	株式会社Ｂｌｕｅ　Ｒｅｓｏｒｔ乗鞍（公募）		
指定期間	平成２５年４月１日　～　令和７年３月３１日（１２年）		
指定管理者の 主な業務	施設の運営及び維持管理		
利用料金制の導入	あり　　利用料金制（独立採算）		

施設の利用状況

利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比（%）	対前年比（%）
浴場利用者数	－	43,614	－	97.0%
食堂等利用者数	－	34,654	－	90.6%

（特記事項）

事業収支（単位：円）

	指定管理者収支（令和６年度）				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和６年度決算		令和５年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
収入（歳入）	利用料収入	72,000,000	利用料収入 指定管理料 （エネルギーコスト等上昇分）	47,574,137 3,021,450	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	3,380
	計	72,000,000	計	50,595,587	計	0	計	3,380
支出（歳出）	人件費 販売管理費 市への納付金	26,095,000 28,230,000 10,400,000	人件費 販売管理費 【内訳】 ・商品仕入　9,268千円 ・水道光熱費　14,698千円 ・温泉利用料　1,620千円 ・備品消耗品費　1,166千円 ・修繕料　712千円 ・保守点検　562千円 ・管理費　960千円　他	18,018,734 29,831,890	指定管理料 （エネルギーコスト等上昇分） 借上料 営繕工事費	3,021,450 3,311 2,530,000	指定管理料 （エネルギーコスト等上昇分） 借上料 営繕工事費	1,765,675 3,311 357,500
	計	64,725,000	計	47,850,624	計	5,554,761	計	2,126,486
損益	7,275,000		2,744,963		差引	-5,554,761	差引	-2,123,106

（特記事項）

2　市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書(提案書）の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

評　価　の　基　準		
A	（1．0）	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	（0．7）	事業計画書（提案書）どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	（0．5）	事業計画書（提案書）どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	（0．0）	不適切な部分が確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
60.8

大項目	中項目	評　価　項　目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1　合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。
	職員の労働条件	2　労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3　災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への一連の緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		4　指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	利用者の事故を防止するための対策が講じられている。
	個人情報保護	5　個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	自社で個人情報保護方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。
	情報公開	6　情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	経理担当が経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
管理能力	団体の概要	7　団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題が見られる。
		8　当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	自社においても同種の施設運営を行っており、迅速な対応が可能なバックアップ体制が確立されている。
	管理運営	9　市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		10　市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	緊急時の連絡等も行われており、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11　職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		12　現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	指揮系統、責任権限も明確になっている。
	働き方改革の推進	13　働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	シフト体制、勤務時間ともに恒常的な長時間労働等の問題は見られない。
	職員研修・人材育成	14　職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	事業計画に基づき、講習を計画的に行っている。アンケートからも問題は見られない。
	経理及び事務処理等	15　会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	会計帳簿により適切に利用料金の収受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
		16　業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	機械保守点検業務等の管理業務の一部について、適切に実施されている。
		17　業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	実績報告書及び事業報告も適切に作成されている。
	安全管理	18　事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	マニュアル等の整備がされており、定期的に安全講習も実施されていることから問題は見られない。
施設の運営	業務内容	19　管理区域、業務範囲について的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	管理区域、業務範囲について的確に把握されており問題は見られない。
		20　施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	事業の内容や施設の有効利用に目立った創意工夫がなされているとはいえない。
		21　年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書に基づき事業が実施されている。
	地域との連携	22　地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	関係団体等との概ね良好な関係を維持している。更なる取組みに期待したい。
	利用促進	23　施設の利用率の向上に努めているか	4	B	新たな媒体への掲載があり、利用者の増加に努めた。
	利用者サービス向上	24　利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	くつろげるスペースを増やすなど、利用者サービス向上に資する取り組みがみられた。
	障がい者等への配慮	25　障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	モニタリング結果において障害者、子ども、高齢者の利用に問題はない。
	苦情・要望等への対応	26　利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	C	利用者アンケートを実施しているが、利用者ニーズの把握につながる設問を設けるなどの工夫が求められる。
	セルフモニタリング	27　セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	報告書から利用者の意見等を確認できる。
	環境への配慮	28　エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	エネルギー削減等の具体的な目標を定めていないが、必要以上のエネルギー消費等は見られない。
経済性	経費削減・業務効率化	29　経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	自らが施設の清掃等を実施することで、経費の縮減を図っている。
	事業報告及び決算	30　支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	C	収入の確保ができていないため、更なる利用促進のための改善が必要である。

3　利用者による評価
（協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容）

利用者アンケート	実施時期	令和6年4月1日～令和7年3月31日
	調査対象	全ての来場者
	調査方法	QRコードを読み取り、フォームに入力（136名回答）
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4　指定管理者による自己評価

令和５年度の 自己評価	○牛乳を自動販売機での販売に切替えることで効率化を促進 牛乳の種類を増やし、廃棄率も低減した。 また混雑時でも会計待ち無く購入が可能となった ○繁忙期において、営業時間外の駐車場を規制した事により、 湯けむり館利用者がスムーズに駐車可能となり、施設の利用率も向上した ○収益改善、人員不足のため、冬季レストランを休業とした ○指定管理終了に伴い、施設の不具合箇所について、一通り修繕を行った
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	○仕入れ価格の上昇に伴い、レストランのメニュー構成等を随時見直し利用しやすい環境を整えたい。 ○常駐の社員を配置し、業務の効率化、サービスの強化を行いたい。 ○今後もアンケート調査を行い、利用者の要望に応え、さらに満足度を向上したい。

5　市(所管課）による総合評価

総　合　評　価　　（４段階評価）　の　基　準		
A	（1．0）	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	（0．7）	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	（0．5）	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	（0．2）	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

【自主事業を実施している場合の評価】
　牛乳を自販機販売にし、種類を増やすなど、人件費削減・利用者満足度の向上につながる取り組みが見られた点は評価できる。

【個別施設ごとのテーマに対する評価　※設定がある場合】

【総合的な評価】
　令和5年度と比較して、レストランを冬季休館したにもかかわらず、営業損益がほぼ変わらなかった点は評価できる。特に夏場の売上が好調であったことと、冬季休館によるコスト削減の取り組みが、経営面での工夫として認められる。ただし、レストランの冬季休業については利用者から残念だったとの声が寄せられており、サービス面での課題も残った。
　主事業であるスキー場経営の不振が主な原因となり、令和9年度末までとしていた管理協定が令和6年度末までに短縮される結果となった。厳しい経営環境の中で、可能な限りの経営改善に取り組んだ点については評価できるものの、持続可能な運営体制の構築には至らなかった点は残念である。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
67.8

判　断　の　基　準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
適　正

【別紙】

３　利用者による評価

<table>
<tr><td rowspan="3">利用者アンケート</td><td>実施時期</td><td>令和6年4月1日～令和7年3月31日</td></tr>
<tr><td>調査対象</td><td>全ての来場者</td></tr>
<tr><td>調査方法</td><td>QRコードを読み取り、フォームに入力（136名回答）</td></tr>
<tr><td>調査結果</td><td colspan="2">〇どちらからお越しですか？
関東地方：28.5%　中部地方：28.9%　松本市：17.4%
長野県内（松本市以外）：13.2%　近畿地方：7%　その他：5%
〇性別を教えてください　男性：55.8%　女性：44.2%
〇年代を教えてください
30代：14.9%　40代：18.6%　50代：33.9%
60代：21.1%　その他：11.5%
〇一緒に訪れた方を教えてください
夫婦・パートナー：46.1%　ひとり：17.8%　家族・親族：23.8%
友人：10.2%　職場の同僚：2.1%
〇施設をご利用していかがでしたか？［温泉について］
満足：91.3%　やや満足：7%　普通：1.7%　やや不満：0%　不満：0%
〇施設をご利用していかがでしたか？［従業員の対応］
満足：87.2%　やや満足：9.5%　普通：3.3%　やや不満：0%　不満：0%
〇カフェレストラン（プリマベーラ）をご利用の方はご回答ください［味について］
満足：60.8%　やや満足：15.9%　普通：22.4%　やや不満：0%　不満：0.9%
〇カフェレストラン（プリマベーラ）をご利用の方はご回答ください［価格について］</td></tr>
<tr><td>利用者からの意見
要望・苦情等</td><td colspan="2">〇レストランが営業しておらず、残念だった
〇タオルの販売をしてほしい
〇脱衣所に水飲みがほしい</td></tr>
</table>