

令和3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（2013年）4月1日 ～ 令和10年（2028年）3月31日（15年）								
指定管理者の 主な業務	各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	—	35496	—	108.3%				
	食堂等利用者数	—	26046	—	104.3%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		利用料収入	72,000,000	利用料	32,641,473	行政財産目的外使用料	3,000	行政財産目的外使用料	2,499
		計	72,000,000	計	32,641,473	計	3,000	計	2,499
	支出 (歳出)	人件費	26,095,000	人件費	18,893,527	営繕工事費	4,114,000	営繕工事費	10,906,500
		事業費	25,660,000	事業費	23,580,774	工事請負費	561,000	補償料	4,180,631
事務費 納付金		2,570,000 10,400,000	【内訳】 ・商品仕入 5,223千円 ・水道光熱費 14,122千円 ・修繕費 2,201千円 他 事務費   2,569,293 【内訳】 ・除雪費 200千円 ・賃借料使用料 409千円 ・管理費 960千円 他 納付金   5,200,000						
	計	64,725,000	計	50,243,594	計	4,675,000	計	15,087,131	
損益	7,275,000		-17,602,121		差引	-4,672,000	差引	-15,084,632	
(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0)	不適切な部分を確認されたので、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  
57.4

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ため、改善に向け対応中である。
		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、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
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	C	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	C	事業計画書に基づき適切に事業が実施されているが、自主事業等さらなる工夫がほしい。
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	C	積極的かつ創意工夫された広報活動がされておらず、集客に結び付いていない。
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	C	利用者サービスを目的とした自主事業や企画がされておらず、利便性や満足度を高めるため、積極的な方策が講じられているとはいえない。
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、利用者の要望や苦情に迅速に対応しているとはいえない。
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、経費の削減を図っている。
	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3年4月1日～令和4年3月31日
	調査対象	全ての来場者
	調査方法	アンケート記入スペースを設け任意に記入してもらう
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3年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・極力客数を落とさない様に、現在行っているコロナ対策をホームページに詳細に掲載する事で、お客様に安心してご来場頂ける環境を整える様に務めております。また、夜間の酒類の提供を控える事で、新型コロナウイルス拡大防止協力金の申請を行い、売上の減少を補っております。風呂桶等の備品も、以前よりも入替えの判断を厳しくし、極力経費を抑える様に運営しております。しかしながら、本年度は燃料費の高騰が続き、昨年は70円前後で推移していた灯油単価が徐々に上がって2022年3月には108円となりました。湯量の減少を補うために灯油の使用量も増えてしまったため、昨年より大幅な経費増加となりました。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様と従業員がコロナに感染しないようできる限りの対策を取っての営業を行い、アンケートにもコロナに対して十分に対応しているとの声が多く寄せられています。移転して10年近くになるが露天風呂を広げてほしいとか、洗い場に衝立を立ててとか物理的に困難な要望も見られるが苦情等はなくなってきている。一層の努力を続けます。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員の配置転換を行い人件費を削減しつつ、サービスを落とさないように努めて参ります。</li> <li>・厨房機器の老朽化の問題もあり、レストランのメニュー構成の変更を検討して参ります。</li> <li>・グループ、団体での来場者がほぼ皆無になりました。館内にも笑い声がほとんど聞こえません。このような状況なので、今まで以上に笑顔での接客を心掛け少しでも気持ちよく利用してもらうように努めます。</li> <li>・コロナがいつ終焉するかわからない状況です。その中で日々コロナ対策に重点を置いた営業を続けています。お客様からも頑張るといふ声をかけられます。</li> </ul>

### 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】
【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】 昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症による影響が大きく、コロナ前まで大きく売上げが落ち込む結果となったが、以前から売上げが減少しており、また、改善に向けた取り組みが実施されていない。危機感を持って、集客に繋がる抜本的な改善に取り組む必要があり、そのための計画を立て実践する必要がある。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
62.4

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」

判断結果
適正

※「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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和3年4月1日～令和4年3月31日
	調査対象	全ての来場者
	調査方法	アンケート記入スペースを設け任意に記入してもらう
調査結果	<p>1アンケート集計数 175枚</p> <p>1どちらから来られましたか 長野県97名 関東82名 東海・中京69名 北陸23名 近畿23名 北陸10名 中国7名 四国4名 九州3名 東北2名 北海道2名</p> <p>1長野県から来られた方はどちらから来られましたか 北信8名 東信7名 中信65名 南信10名</p> <p>1男性ですか女性ですか/宿泊ですか日帰りですか 男性220名 女性124名 日帰り182名 宿泊72名</p> <p>1どのくらいの頻度でご来場いただいていますか 週1～2回11名 月に何回か18名 年に何回か142名 初めて119名</p> <p>1レストランの味はどうでしたか 美味しかった39名 普通9名 まずかった0名</p> <p>1レストランのメニューのボリュームはどうですか 少ない3名 普通30名 多い12名</p> <p>1従業員の対応はどうでしたか 良かった21名 普通41名 悪かった1名</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>プリマベーラの雰囲気メニューなど</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とてもおいしかったです 3名</li> <li>・ソフトクリームボリュームがあってよかったです</li> <li>・マルゲリータとじゃがピザ頂きました。とてもおいしく大満足です。</li> <li>・友人からピザがおいしいからと薦められて来ました。おいしかったです。</li> <li>・ピザが安くてとてもおいしい</li> <li>・ボリュームがあるし、入浴とのセットを利用すると、とてもお得感があります。</li> <li>・旧館に何度か来ましたがレストランがあればと思ってました。希望がかなって嬉しかったです。また来ます。</li> <li>・地産地消のメニューを作って、地元の食材を紹介したらどうか。 3名</li> <li>・プリマベーラという店名の看板が立っていなかったのがわかりずらかった</li> <li>・ゆったりしていて、コロナ対策も万全。ピザがおいしかったです。</li> <li>・年配の方も満足できるメニューがあればと思います</li> <li>・サラダ系のメニューがあれば良いと思います</li> </ul> <p>従業員良かった点悪かった点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・明るい対応でよかったです 3名</li> <li>・丁寧な消毒作業とお掃除。いつもありがとうございます。</li> <li>・掃除が行き届ききれいにされていて気持ちよく過ごせました</li> <li>・こんな時世です。頑張ってください。</li> <li>・対応が客目線で感じがよかったです</li> <li>・丁寧にわかりやすい説明をしてくれました 8名</li> <li>・宿泊先で困った時に親切に対応してもらいました。ありがとうございました。</li> <li>・受けこたえが親切でした 4名</li> </ul> <p>会館の建物等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも気持ちよく利用させてもらってます</li> <li>・入り口から硫黄のにおいがして、温泉に来たな～と思える施設です。</li> <li>・女性の脱衣所に洗面が3つしかない。ドライヤーが順番待ちになってしまう。パワーをもっと上げてほしい。もしくは時間制限を設けて。 3名</li> <li>・お湯が良くて来てしまいます 4名</li> <li>・同行者がトランスジェンダーです。個室、時間割などトランスジェンダーも利用できるよう工夫をお願いします。</li> </ul>	

- ・手入れが行き届いていて快適に過ごせました
- ・よい雰囲気の中、ゆったり過ごせました 4名
- ・ジャグジーがあれば嬉しいな
- ・常温の水おいてほしい。自販は冷たくて体が冷えてします。
- ・全部よかった。パーフェクト。
- ・女性の脱衣室、髪の毛がたくさん落ちていて不快でした。改善を願います。3名
- ・脱衣かごが使いやすい。固定されてないので移動ができること。3名
- ・ロビー、売店、レストラン、全体的にもう少しおしゃれな装いにしてみてもは。
- ・雰囲気がよく申し分ない施設だと思います 3名
- ・刺青の人がいました。やーさん系の人みたいでした。
- ・脱衣所が狭いと思います。広くできません 3名
- ・全体にすっきりとした清潔感があって良いと思います
- ・よかったです。また来ます。 5名

#### コロナ対策

- ・とてもしっかりできています。ありがとうございます。
- ・よくできていると思います。ただ利用者に自分勝手な人がいることは残念です、
- ・浴室では皆黙浴を守っていて安心して入れました 3名
- ・大変安心感のある対策が取られていると感じました。
- ・脱衣かごを管理しての人数制限。十分対応できていると思います。5名
- ・しっかりできていると思いますが、週末の混んでいる時は大変そうだと思います。
- ・コロナで必要以上に混雑しないのが良いです。
- ・コロナで遠慮してましたが、久しぶりに来てリラックスできました。また来ます。
- ・いろんな日帰り施設を利用していますが、とても良くやっているといます。
- ・脱衣かごを使用する毎に消毒。素晴らしいです。 3名
- ・テーブル同士の間隔、椅子の配置、しっかりできています。
- ・いつまでも終息しないで、いやになっちゃいますね。
- ・しっかりできていると思います。 16名
- ・コロナで大変でしょうが頑張ってください 3名

利用者からの意見  
要望苦情等

以上