

令和4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	松本市白骨温泉公共野天風呂			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4197番地4			設置年月	平成7年				
施設設置目的	入浴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	男女露天風呂、男女脱衣室								
指定管理者名（選定方式）	白骨温泉公共野天風呂湯守の会（特命）								
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和6年3月31日（3年間）								
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（%）				
	入浴者数	14,500	16,180	111.6%	122.8%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和4年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		利用料金収入	7,227,400	利用料金収入	8,225,860	納付金	0	納付金	527,313
	自主事業収入	820,000	自主事業収入	1,080,050					
	計	8,047,400	計	9,305,910	計	0	計	527,313	
	支出 (歳出)	人件費	3,500,000	人件費	5,292,920	営繕工事費	368,500	電気代	22,009
		事業費	2,380,000	事業費	1,954,190				
事務費		646,000	【内訳】						
自主事業支出	325,800	・灯油代	1,559千円						
		・電気代	377千円 他						
		事務費	1,924,859						
		【内訳】							
		・消耗品費	341千円						
		・修繕料	525千円						
		・賃借料	527千円						
		・委託料	115千円 他						
		自主事業支出	510,021						
計	6,851,800	計	9,681,990	計	368,500	計	22,009		
損益	1,195,600		-376,080	差引	-368,500	差引	505,304		
(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
66

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	個人情報保護方針に基づき適切な管理がされている。
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	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題は見られない。
		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	地元有志により立ち上げられた団体であり、近隣民間施設事業者との連携を図り運営がなされている。
	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	C	収支報告書提出後、支出への計上漏れの報告があり、結果、赤字の収支報告となってしまった。
		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	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。報告期限の遅延も見られない。
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、業務範囲についての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	A	事業の内容や施設の有効利用について提案等があり効用を発揮する工夫が見られた。
		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適切に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	地域の住民や関係団体等と良好な関係を維持している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	満足度の向上に努め、利用者数が順調に回復している。
	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	地域の特産物を自主事業で販売するなど、利用者の満足度向上に努めている。
	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	山間部であり、急な階段の昇り降りが必須な施設であるが、利用者目線にたち、案内がなされている。
	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	A	苦情・要望に積極的に対応する姿勢が見られる。
	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	燃料費の高騰をうけ、湯温の調整を行うなど、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	B	全国旅行支援事業により地域への来訪者が増加する中、適切に販促し、計画以上の収入が確保できた。

### 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4年 4月30日～11月10日
	調査対象	来店したお客様にポスター告知による任意依頼
	調査方法	webアンケートフォーム
調査結果	別紙	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙	

### 4 指定管理者による自己評価

令和4年度の 自己評価	<p>ワクチンの接種や感染対策の対応が成熟したためか、来客数が大きく増加しました。一方で混雑する連休などには、脱衣所や休憩所のスペースが狭く、お客様からソーシャルディスタンスが不十分になっている面や感染対策が不十分であると指摘されるなど、施設の構造と社会の風潮が合致せず、施設管理者として反省、改善、反省、改善と、常に考えさせられる一年でした。</p> <p>入浴のお客様満足度は引き続き高水準をキープしており、Googleのクチコミ評価も前任者から引き継いだ2019年当時の3点台から、現時点で4.3と大きく上昇しておりますので運営に関しては現状のクオリティを維持していく方向で特に問題がないと考えております。さらにお客様満足度の向上を目指すべく、現状の問題点の改善に取り組んでいきます。手始めに混雑時にシャワーが使えなくなる水不足問題を解決するため3月におよそ250mに渡る水道管の引き込み工事を行い、水不足は完全に解消されましたので、お客様からの不満や苦情は減っていくものと思われます。</p>
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<p>大きな目標としては、昨年と同様、お客様満足度を上げ続ける事で来客数を増やし、利益を設備のグレードアップに投資していきたいと考えています。来客数の増加で男湯の拡張とシャワーの増設(入浴待ち時間の改善)が必須となってきましたので今年はそれが出来ればと考えています。小さな修繕では、老朽化した木製手すりや高所デッキなどの修理・刷新も行っていく予定です。</p>

### 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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 地域の特産である温泉がゆを提供するなど、利用者の満足度向上に繋がる自主事業を行っており、高く評価できる。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】 コロナ禍の落ち着きとともに、順調に客足が戻ってきている。アンケートの結果やWeb上の口コミでも高評価が多くみられ、丁寧な接客の成果であり、高く評価できる。 繁忙期の土日には待ち列が発生し、施設の規模から土日での大幅な集客増は見込めない状況にあるが、よりいっそうの利用者の満足度の向上を目指した、施設運営がなされている。特命施設であり、設備改善にも積極的に取り組んでいる点も評価できる。機械トラブルによる臨時休業の告知については、ホームページ及びSNSで告知しており、適切な対応がなされていると判断した。 支出の計上漏れの結果、収支がマイナスとなってしまった点が残念であった。安定した経営のため、適切な会計事務に努められたい。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73

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

利用者アンケート	実施時期	令和4年 4月30日～11月10日
	調査対象	来店したお客様にポスター告知による任意依頼
	調査方法	webアンケートフォーム (105件)
調査結果	<p>1, 公共野天風呂をご利用になった感想をお聞かせください          大変良かった70.5%、良かった24.8%、普通3.6%、いまいちだった1.6%          (昨年：大変良かった60%、良かった31.4%、普通8.6%)</p> <p>2, ご利用料金についてお聞かせください          やや高い3.8%、普通45.7%、やや安い28.6%、安い21.9%          (昨年：普通42.9%、やや安い42.9%、安い14.3%)</p> <p>3, 湯加減はいかがでしたか？          あつい1.9%、最適84.2%、ぬるい13.9%          (昨年：最適90.6%、ぬるい9.4%)</p> <p>4, このエリアで白骨温泉以外に魅力を感じるはどこですか？          上高地72.1%、乗鞍高原16.3%、さわんど温泉11.5%          (昨年：上高地64.7%、乗鞍高原35.3%)</p> <p>5, 次回も公共野天風呂を利用したいですか？          たぶん利用する46.6%、必ず利用する49.5%、別の施設へいく3.9%          (昨年：たぶん利用する54.5%、必ず利用する42.4%、別の施設へいく3%)</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>機械トラブルによる臨時休業の告知が不十分である。</p>	