

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	—	40592	—	114.4%				
	食堂等利用者数	—	30681	—	117.8%				
	(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
		利用料収入	72,000,000	利用料 指定管理料 (エネルギーコスト上昇分)	37,529,890 2,130,300	行政財産目的外使用料	2,880	行政財産目的外使用料	3,000
	計	72,000,000	計	39,660,190	計	2,880	計	3,000	
	支出 (歳出)	人件費	26,095,000	人件費	17,744,962	指定管理料 (エネルギーコスト上昇分)	2,130,300	営繕工事費	4,114,000
		販売管理費	28,230,000	販売管理費	27,526,173	借上料	3,311	工事請負費	561,000
納付金		10,400,000	【内訳】 ・商品仕入 5,988千円 ・水道光熱費 14,056千円 ・温泉利用料 1,215千円 ・備品消耗品費 1,862千円 ・修繕料 1,225千円 ・保守点検 669千円 ・広告宣伝費 313千円 ・管理費 960千円 他				借上料	3,311	
計	64,725,000	計	45,271,135	計	2,133,611	計	4,678,311		
損益	7,275,000		-5,610,945	差引	-2,130,731	差引	-4,675,311		
(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收受、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	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事業が実施されているが、自主事業等さらなる工夫が求められる。
	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	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。
	障害者等への配慮	25 障害者、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4年4月1日～令和5年3月31日
	調査対象	全ての来場者
	調査方法	QRコードからオンライン回答 (回答数 20)
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4年度の 自己評価	<p>売上げの比較では、コロナ前H30年 5230万円、コロナ禍(3月営業休止)H31年 4880万円に対し、R4年 3752万円となり、コロナ前と比べ 1481万円の減少(対比71%)となりました。</p> <p>昨年度までは、毎年行っていた、窓ガラスのスケール落としを隔年とし、今年度の実施は見送りしました。劣化の目立つ脱衣所の椅子は、以前と同様の品ではなく、少しでも安い椅子を探し、必要最低限の購入をしております。R4年4月に定年になった社員(館長)の代わりに人員は補充せず、既存のアルバイトでのやりくり、また、売上に影響が少ない範囲の営業時間を短縮し、人件費等112万円の削減を行いました。もちろん、サービスの品質は落ちない様に、責任者をスキー場の社員が担当するなどの配慮を行っております。</p> <p>広告についても、効果が見込める月のみ実施し、費用対効果が向上する様に改善を行いました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 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ました。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年が経ち、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ますが、苦情等は少なくなってきました。一層の努力を続けます。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> テイクアウトコーナーや、くつろげるスペース、SNSスポット、のぼりなど、様々な施策を行い集客に努めます。 クラフトコーラを集客の目玉としてPRしていきます。 食材の値上がりもあるので、レストランのメニュー構成の変更を検討して参ります。 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。

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】 自動販売機の設置などの自主事業が実施されているが、一般的なものであり、特に工夫等は感じられない。地域の特性を活かした自主事業の実施に努められたい。</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】 昨年に比べ、新型コロナウイルス感染症による影響が少なくなり、令和3年度に比べ売上が改善されている。しかし、コロナ前から売上げが年々減少傾向にあり、また、改善に向けた効果的な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。 アンケート結果に記載があるレストランが完全セルフサービス化していることについて、混雑時以外は配膳をするなど、柔軟な対応が求められる。Wed等の口コミでも、サービスについて苦情が見られるため、改善が必要である。</p>

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」

※「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1日～令和5年3月31日
	調査対象	全ての来場者
	調査方法	QRコードからオンラインによる回答(回答数 20)
調査結果	<p>アンケート集計数 20</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どちらから来られましたか 長野県6名 関東9名 東海・中京4名 近畿1名 ・長野県からの方は長野のどちらからですか 北信0名 東信0名 中信4名 南信2名 ・男性ですか女性ですか/宿泊ですか日帰りですか 男性10名 女性9名 ・宿泊先は？ 乗鞍8名 日帰り8名 松本市内2名 白骨1名 高山1名 上高地1名 キャンプ場1名 ・これからのご予定は？ 自宅に帰る10名 宿泊8名 観光2名 ・ご来場の頻度は？ 週1～2回0名 月に何回か0名 年に何回か11名 初めて9名 ・カエルストラプリマベラをご利用いただきましたか？ 利用した14名 利用していない6名 ・レストランの味はどうでしたか 美味しかった13名 普通0名 美味しくなかった1名 ・レストランのメニューはどうですか 少ない5名 普通8名 多い1名 ・従業員の対応はどうでしたか 良かった12名 普通6名 悪かった0名 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>■プリマベラについて店内の雰囲気、ほしいメニューなどあれば教えてください</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クリームパスタ美味しかったです、せっかくなので、ツナじゃなくて信州サーモンにしたら、もっといいと思う。ソフトクリームは思ったより量が多くて驚いた。 ・ビーフシチューやハンバーグ、お蕎麦があるとよいと思います ・明るく開放的なところが良かった。 ・いつも温泉とプリマベラを利用しています。全体的に清潔ですし、毎回満足しています。ただいつからか、プリマベラが完全セルフサービスになりましたが、あまり印象が良くありません。例えば、飲み物と料理をオーダーした際、全てのオーダーを同時に提供しようとされていますが、入浴後のビールはすぐに飲みたいのです。現在はフードコートなのか、レストランなのか、大変中途半端な状態になっていると思います。せっかくだ料理そのものは良いものを提供されているのにもったいない気がします。せめて混んでいる時、空いている時の対応に変化をつけるなどして頂ければと感じています。 ■建物の雰囲気、浴室の使い心地、脱衣・休憩室など全体に関してのご意見をお聞かせください ・癒しのBGMが大変心地良かった。硫黄のにおいと湯の花と質の良い湯で身体の疲れとストレスがゼロになった。あちこちの温泉に足を運んでいるが、レストランは別としてこちらの温泉そのものは自分の中で最高ランクをつけたい。欲を言えば「ASUKA II」のような有料の足つぼマッサージ器が欲しい ・自然体で接していただけた。とても感じの良い対応でした。 ・関西人のお客がバカでかい声で話していたので、黙欲を促しました。 ・Wi-Fi使えて作業や打ち合わせに使えるのがいい。露天風呂もっと広いといい ・写真が飾ってあってとても良いです ・湯温も丁度よく、温まりました。 ・いつも清潔でとても好印象です。 ・自然に溶けこんでいる。冷水機がほしい ■新型コロナ対策についてのご意見をお聞かせください ・洗面所内、脱衣所内に消毒液が欲しい。洗面周りは唾液などもあるので、消毒液で拭きたいし、ドライヤーの取っ手も消毒液で拭きたい。置いておけば消毒すると思うので、置いておいて欲しい ・人数制限してて、良いと思う。レストランの椅子を減らしてあるが、ノーマスクで会話したら一緒だし、一緒に行動している時点で覚悟の上だと思うので、意味が無いと思う。 ・消毒済みの脱衣かごを使い、終わったら別の場所に戻すシステムが良かった。 ・外湯に黙って入る立て札とか、全体的に注意書きをしてほしい。 ・しっかり対策されていて安心して利用できました。 ・昨今の状況下では十分だと思います。 	