

平成30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	山岳観光課 35255				
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								
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 利用料金制委託料併用方式								
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	-	54071	-	93.4%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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 自主事業収入	74,000,000 0	利用料収入 自主事業収入	52,347,954 0	納付金	10,400,000	納付金	10,400,000
		計	74,000,000	計	52,347,954	計	10,400,000	計	10,400,000
	支出 (歳出)	人件費 物件費	25,610,000 29,465,000	人件費 物件費	20,711,959 30,698,226				
		納付金	14,663,000	【内訳】 ・消耗品費 ・修繕料 ・通信運搬費 ・委託料 他 納付金	10,400,000				
			計	69,738,000	計	61,810,185	計	0	計
	損益	4,262,000		-9,462,231		差引	10,400,000	差引	10,400,000
	(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
57.7

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	C	団体の決算報告書は赤字決算であり施設単体においても赤字決算であることから改善が必要である。
		2 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。	1	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あり安心感がある。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	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。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。
		6 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。	2	B	自社のノウハウを生かし、責任をもって管理運営に携わっている。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営に留意しており、アンケートからも問題は見られない。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	市民に対して公平に業務が行われており、利用者の限定等は見られない。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	職員配置計画のとおり概ね人員が配置されており、施設管理運営上適切といえる。
		10 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、責任権限が明確となっている。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	職員研修・人材育成	12 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	C	セルフモニタリングでの市民からの意見より対応に改善が見られたが、苦情等の対応で配慮が足りない部分も見られた。
	経理及び事務処理等	13 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。	2	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。
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	情報公開等に対応できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	実績報告書などパソコンを用いて作成されており、IT機器を活用して事務が適切に行われている。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	C	定期点検、整備業務の内容が具体的に示されていない。また、設備不備についても苦情がでてからの対応となっているため改善が必要である。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	実績報告書等正確に記載され、事業報告も期限までに提出されている。
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	マニュアル等の整備がされている。
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	教育訓練、マニュアルの整備により、施錠、警備については徹底が図られている。
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	全職員を対象とした研修等の取り組みがあるが、配慮の欠けるところが見られる。
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	関係機関への緊急連絡網等が整備されている。
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物は見当たらない。
	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)において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。
	秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	業務従事者へ徹底を図り問題はない。
施設の運営 14項目 34点	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書どおり適切に行われている。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	定期巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、問題はない。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	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。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されているが、自主事業等にさらなる工夫がほしい。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	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。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	C	備品の過不足が確認されたため適切に管理できているとはいえない。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	特殊な設備等が適正に管理されており設備・備品の機能等に問題はない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	C	一定の広報活動はあるが、さらなる工夫がほしい。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	C	モニタリング結果から従業員対応の改善が認められるが、収入が落ちているため、更なる改善が必要である。
	障害者等への配慮	34 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	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。	
セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	実績報告書からセルフモニタリングの結果を確認でき問題はみられない。	
環境への配慮	37 ゴミの分別を徹底しており特に問題は見られない。	2	B	適切な保守点検等の実施により維持管理を行っている。	
地域との連携	38 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。	
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内である。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	D	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	平成30年4月1日～平成31年3月31日
	調査対象	松本市乗鞍高原湯けむり館利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(105組回答)
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

平成30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ○従業員の対応に「太陽のような明るさで」と評価を受けた。従業員自身も気持ちよく働けており、お客様にも伝わっていると思われる。 ○新しい湯けむり館になってから5年を経過し口コミで客足が増えるようになった。 ○浴室の清掃を朝に行うようにしたため、朝一の浴室が清々しく利用できるようになった。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ○硫黄の影響で機械類の劣化がかなり進んでいる。自前で補修可能な事象は定休日に修理してきたが、規模の大きい事象(カランの交換、制御装置の交換等)は早めに相談していきたい。 ○お湯がぬるい等、個々のお客様の受け止める感覚による要望・苦情が多い。構造的な事象はどうしてもできないが心理的な苦情を感じさせない様サービスを充実させていきたい。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○新しい湯けむり館になってからのリピーターが確実に増えている(ポイント数、回数券の販売数より判断)。さらに新規のリピーターを増やすよう温泉紹介サイトを利用して顧客増加を図る。 ○お客様に満足してもらえる時間と空間を提供するという初心に立ち返り日々努力していきたい。

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】

【総合的な評価】

従業員の対応についてはモニタリングから改善が認められたが、一方で利用料収入は年々減少している。年度計画の収入に近づけるためには抜本的な改善が必要であり、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
62.7

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、指定管理者の取り消しの処分を含め 早急な改善対応を検討する必要がある。	

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	平成30年4月1日～平成31年3月31日
	調査対象	松本市乗鞍高原湯けむり館利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(105組回答)
調査結果	<p>○どちらから来られましたか 長野県 34名 東北 1名 関東 34名 東海 12名 北陸 5名 近畿 11名 九州 1名</p> <p>○宿泊ですか日帰りですか 日帰り 30名 宿泊 22名</p> <p>○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 3名 月に何回か 7名 年に何回か 33名 初めて 25名</p> <p>○レストランの味はどうでしたか 美味しかった 21名 普通 0名 まずかった 0名</p> <p>○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 4名 普通 8名 多い 5名</p> <p>○従業員の対応はどうでしたか 良かった 27名 普通 6名 悪かった 0名</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○レストランへの要望・意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他のメニューを増やしてほしい(カルボナーラ、うどん、定食、生ジュース炭酸割、ラーメン、蕎麦等)。 ・デザート等のコーナーがほしい。 ・美味しかった。 ・落ち着いた雰囲気居心地が良かった。 ・営業終了までソフトクリーム販売してほしい。 ・おいしいおやきを置いてほしい。 ・ビールに突き出しをつけて欲しい。 <p>○従業員への意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気持ちの良い丁寧・親切な対応だった。 ・笑顔良かった。 ・接客態度がとても良かった。 ・太陽のような明るいところが良かった。 ・とても忙しそうだった。 <p>○館内全体への意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・下駄箱を改善してほしい。 ・衣類のロッカーがほしい。 ・露天のお湯が溢れない湯量で汚く感じた。露天に虫の死骸が浮いている。 ・露天の壁が高くて景色が十分に見れない。 ・露天風呂の排水音が気になる。 ・お湯のバリエーションを増やしてほしい。 ・浴室にトイレがほしい。 ・ベビーバスがほしい。 ・赤ちゃん用の椅子がほしい。 ・サウナがほしい。 ・お湯の温度が低い。 ・洗面所の水漏れをなおしてほしい。 ・男子脱衣にトリートメントなど化粧品がほしい。 ・水サーバーがあれば嬉しい ・昔の湯けむり館と比べると物足りない。 ・建物の配置が悪い。 ・入浴料が高い。 ・玄関の見えるところに営業時間を掲げてほしい。 ・西日が眩しい。 ・ドライヤーを増やしてほしい。 ・Wi-Fiの設置してほしい。 ・全体的に事務的な感じがした。 ・気持ちよくゆっくり過ごせた。 ・清潔感があってよかった。 ・今までで湯の泉質が良く一番良い温泉だった。 ・洋風なのに和を感じられる雰囲気がとても良かった。 	