

平成29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	松本市湯けむり館			所管課 TEL	山岳観光課 35255				
所在地	松本市安曇(乗鞍高原)			設置年月	平成25年4月				
施設設置目的	観光産業の発展及び市民福祉の向上								
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)	株式会社のりくら総合リゾートサービス(公募)								
指定期間	平成25年4月1日 ~ 平成40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(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	-	57906	-	100.4%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	63,800,000 0	利用料収入 自主事業収入	53,434,354 0	納付金	10,400,000	納付金	10,400,000
		計	63,800,000	計	53,434,354	計	10,400,000	計	10,400,000
	支出 (歳出)	人件費	20,000,000	人件費	17,815,635				
		事業費	30,000,000	事業費	33,309,025				
		自主事業費 納付金	0 10,400,000	自主事業費 納付金	0 10,400,000				
		計	60,400,000	計	61,524,660	計	0	計	0
	損益	3,400,000		-8,090,306		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ため、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
61.2

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	経営状況に問題はみられない。	
		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	専用の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。	
		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	情報公開等に対応できる内容となっている。	
		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。	
		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	専用の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。	
	経理及び事務処理等	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。	
		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。	
安全管理	19 施設、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、施設、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	C	全職員を対象とした研修等の取り組みがあるが、配慮の欠けたところが見られる。		
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。		
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	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。	
		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無い。	
施設の運営	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、問題は無い。	
		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	B	廊下で業務従事者が撮った写真を展示するなど、施設の有効活用を図っている。	
		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	B	備品等の過不足はなく、問題は無い。	
		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無い。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	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	B	レストランのメニューや、従業員対応の改善がモニタリング結果から認められる。	
	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無い。	
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。		
14項目 34点	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 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	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。	
経済性 6点	事業報告及び決算	38 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。
		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	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	平成29年4月1日～平成30年3月31日
	調査対象	松本市湯けむり館利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(112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

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ○従業員の対応に関して批判がなくなった。全従業員が努力した結果だと思う。 ○清掃は毎朝行っており日々の行いが来場者に気持ちよく過ごしてもらえる事につながっていると思う。 ○レストランのメニューも季節ごとに考えを出し合い現状に留まらまいよう努力している。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ○物理的にどうしようもない状況(露天が狭い、和食が欲しい、換気が強い)に関しても、今後改善できるようにしていきたい。 ○手すり、出ているボルト、トイレのセンサー等手を打てることに関しては早急に対応した ○源泉からの地下配管の交換工事が5年先くらいに行われる予定。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○旧湯けむり館に愛着を持っていたお客様は現湯けむり館にはなじめないと思う。現湯けむり館に初めて来場したお客様にリピーターになってもらえるよう日々努力していきたい。 ○野沢菜ピザの売れ行きが伸びてきているので生ビールとのセットで売り出す予定でいる。日々の状況を判断材料にし売り上げを伸ばすことを心掛けていきたい。

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】

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
66.2

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29年4月1日～平成30年3月31日
	調査対象	松本市湯けむり館利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(112名回答)
調査結果	<p>○どちらから来られましたか 長野県52名 北海道1名 関東18名 東海25名 北陸5名 近畿9名 中国1名 九州1名</p> <p>○宿泊ですか日帰りですか 日帰り：35名 宿泊：59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：6名 週3～5回：9名 月に何回か：12名 年に何回か：25名 初めて：41名</p> <p>○レストランの味はどうでしたか 美味しかった：15名 普通：1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：15名 多い：1名</p> <p>○従業員の対応はどうでしたか 良かった：29名 普通：5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 ・お肉のメニューがあれば嬉しい 5名 ・子供用の椅子は助かったが子供専用のメニューも欲しい ・うどん、そばなどの和食系があれば利用する 4名 ・黒酢ドリンクサーバーが欲しい ・定食物が2～3品ほしい 4名 ・フレンチトーストがあればいい ・アイスクリームを入れてほしい 2名 ・野沢菜ピザ最高、冷凍があればテイクアウトしたかった ・地ビール美味しかったです ・会計が楽だった ・ピザのクオリティーが高く美味しかった 3名 ・レストランとてもよかった、友達にも勧めます ・店内の雰囲気良かったです ・地元の生ジュースが美味しくてよかったです</p> <p>○従業員 ・きさくな対応が良かったです ・笑顔が気持ち良かったです ・親切でニコニコした対応可愛いです ・挨拶がとてもよく気持ちよかったです ・まじめな対応が良かった</p> <p>○施設 ・シャワーのダイヤルが動かないのがあった ・女性の脱衣に髪の毛が多く落ちている時があるので、ほうきがあると良いです ・休息室で大きな声でしゃべる人たちがいてうるさかった ・女性の浴槽の手すりぐらついでいて危ない、何かあってからでは遅い(修理し対応) ・手すりが取り払われているところに注意書きはあるが、ボルトがむき出しで危ない(ボルトを切断し対応) ・休息室がもっと広ければいいですね ・スマホの充電スペースが欲しかった ・入館料がちょっと高い 3名 ・男性の脱衣室の備え付けの暖房機が壊れていて、温風機では寒かった ・女性の内湯がぬるいことが多いです ・露天風呂がもう少し広ければいいですね ・とても暖かくてよかったが浴室の換気扇が強すぎて寒く感じた ・露天風呂の排水の音が気になりました、インターネットにも書き込まれていました ・お風呂、建物すべて旧館のほうが風情があってよかった 4名 ・館内ミュージックもっと盛り上がる曲を流して ・狭い風呂で設備も悪い、720円は高すぎる ・女性のトイレのセンサー壊れてて反応しない、明かりはついていますが暗い(修理し対応) ・ソファの数を増やしてほしい ・休息室にテレビが欲しい ・露天の戸を開けばなしにする人が多く洗い場が寒いです、注意書きを張ったらどうですか ・露天が狭いです、庭に拡張するような計画はないですか ・いつもお世話になりありがとうございます 3名 ・広くて落ち着きます 6名 ・気持ちよく入浴させてもらってます 11名 ・館内掃除がゆきとどいていて気持ち良かったです 2名 ・湯加減がとてもよく気持ち良きは入れた 5名 ・とても良い雰囲気でした、ありがとうございました ・静かで気持ちよく過ごせました 2名 ・会計がスムーズでよかった ・市民タイムスの割引券利用しました、とてもお得なのでまた利用します ・温泉の色、質ともに大満足です ・清潔で使いやすい 2名 ・素敵でした</p>	