

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           | 松本市白骨温泉公共野天風呂                            |           |           | 所管課<br>TEL | アルプスリゾート整備本部<br>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<br>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                                     | 9660      | 13174     | 136.4%     | 193.6%                       |         |         |            |           |
|                |  |           |           |            |                              |         |         |            |           |
|                |  |           |           |            |                              |         |         |            |           |
|                |  |           |           |            |                              |         |         |            |           |
|                | (特記事項)<br>コロナによる影響を見込み、令和元年度比80%を目標値とした。 |           |           |            |                              |         |         |            |           |
| 事業収支<br>(単位：円) | 指定管理者収支（令和3年度）                           |           |           |            | 市の収支                         |         |         |            |           |
|                | 収入<br>(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        |
|                |  | 利用料金収入    | 4,818,000 | 利用料金収入     | 6,707,680                    | 納付金     | 527,313 | 利用料金収入     | 3,448,730 |
|                | 自主事業収入                                   | 566,000   | 自主事業収入    | 780,650    |                              |         |         |            |           |
|                |  |           |           |            |                              |         |         |            |           |
|                |  |           |           |            |                              |         |         |            |           |
|                |  |           |           |            |                              |         |         |            |           |
|                |  |           |           |            |                              |         |         |            |           |
|                |  | 計         | 5,384,000 | 計          | 7,488,330                    | 計       | 527,313 | 計          | 3,448,730 |
| 支出<br>(歳出)     | 人件費                                      | 3,100,000 | 人件費       | 3,483,668  | 電気代                          | 22,009  | 委託料     | 5,445,000  |           |
|                | 事業費                                      | 2,060,000 | 事業費       | 1,756,079  |                              |         | 営繕費     | 638,000    |           |
|                | 事務費                                      | 636,000   | 【内訳】      |            |                              |         | 修繕料     | 124,300    |           |
| 自主事業支出         | 217,200                                  | ・灯油代      | 1,391千円   |            |                              | 電気代     | 325,307 |            |           |
|                |  |           | ・電気代      | 268千円      |                              |         |         |            |           |
|                |  |           | ・修繕料      | 97千円       |                              |         |         |            |           |
|                |  |           | 事務費       | 322,417    |                              |         |         |            |           |
|                |  |           | 【内訳】      |            |                              |         |         |            |           |
|                |  |           | ・消耗品費     | 167千円      |                              |         |         |            |           |
|                |  |           | ・広告宣伝費    | 50千円       |                              |         |         |            |           |
|                |  |           | ・通信費      | 34千円 他     |                              |         |         |            |           |
|                |  |           | 自主事業支出    | 365,589    |                              |         |         |            |           |
|                |  |           |           |            |                              |         |         |            |           |
|                | 計  | 6,013,200 | 計         | 5,927,753  | 計                            | 22,009  | 計       | 6,532,607  |           |
|                | 損益                                       | -629,200  |           | 1,560,577  | 差引                           | 505,304 | 差引      | -3,083,877 |           |
|                | (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   |
| 65.4 |

| 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  | 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                                      | 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  | 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                                      | B  | 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                                      | B  | 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、灯油の運搬を自前でを行うなど、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                                      | A  | コロナ禍で制約がある中、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3年 10月22日～11月15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               | 別紙のとおり |                       |
| 利用者からの意見<br>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<br>自己評価  | 数度の蔓延防止措置などもありやや集客に苦労はしましたが最終的に黒字で着地が出来ました。クチコミ評価も平均で4点以上を獲得していますので、お客様にはクオリティの高い商品（温泉施設）を提供し楽しんで頂けたかと思えます。  |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | 機械トラブルによる臨時休業の告知が不十分であるとお叱りの声を頂きましたので、臨時休業の際にはweb、SNSでの迅速な告知、案内所と連携してお客様への案内を強化していきたいと考えています。                |
| 今後の目標           | お客様満足度を上げる事で集客に繋げ、増えた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。具体的には床暖房の修繕、混浴風呂（又は家族風呂）の追加、休憩所の拡張、飲食店許認可の獲得、女湯の東屋の建て替え 等 |

### 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        |
| 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】<br/>地域の特産品である温泉粥を提供し、利用者の満足度も高く、また地域貢献にも繋がっており、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】<br/>平成30年まで休止していた施設であり、営業再開から3年が経ち、周知がなされ順調に客足が戻ってきている。アンケート結果やWebの口コミなどで高評価が多くみられることからわかるように、丁寧な接客がなされており、高く評価できる。<br/>コロナ禍で過密にならないよう人数制限を設けており、繁忙期の土日は待ち列が発生し、お断りするお客さまもいる状況となっているが、自主事業でも利用者の満足度が向上するよう工夫がなされており、良好な施設運営がなされている。また、利用者アンケートもWeb形式を採用し、利用者が回答しやすい工夫がなされている点も評価できる。<br/>特命施設であり、設備管理へも主体性・積極性がみられ、今後、更なる改善に期待が持てる。</p> | <table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>合計点数</td> <td>75.4</td> </tr> </table> | 配点 | 評価 | 10 | A | 点数 | 10 | 合計点数 | 75.4 |
| 配点   | 評価   |    |    |    |   |    |    |      |      |
| 10   | A  |    |    |    |   |    |    |      |      |
| 点数   | 10   |    |    |    |   |    |    |      |      |
| 合計点数   | 75.4   |    |    |    |   |    |    |      |      |

| 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

|      |    |
|------|----|
| 判断結果 | 良好 |
|------|----|

【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 10月22日～11月15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 (35件)    |
| 調査結果               | 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<br>大変良かった60%、良かった31.4%、普通8.6%   |                       |
|                    | 2, ご利用料金についてお聞かせください<br>普通42.9%、やや安い42.9%、安い14.3%            |                       |
|                    | 3, 湯加減はいかがでしたか？<br>最適90.6%、ぬるい9.4%                           |                       |
|                    | 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？<br>上高地64.7%、乗鞍高原35.3%          |                       |
|                    | 5, 次回も公共野天風呂を利用したいですか？<br>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% |                       |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | 機械トラブルによる臨時休業の告知が不十分である。                                     |                       |