

1 施設の概要

施設名称	松本市竜島温泉施設			所管課 TEL	観光ブランド課 0263-34-8307				
所在地	松本市波田3452番地			設置年月	入浴施設：平成12年5月 温泉販売機：平成9年4月				
施設設置目的	市民等の福祉の増進と観光事業の振興を図る								
施設概要・設備	浴室、休憩室、食堂、売店、温泉自動販売機 等								
指定管理者名（選定方式）	株式会社 奥原造園（公募）								
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日（5ヵ年）								
指定管理者の 主な業務	1 利用受付、許可、管理運営（清掃、警備等） 2 利用料金の徴収、減免、還付及び経費の支払い 3 設備及び物品の維持管理 4 営業活動、広告宣伝、自主事業の企画実施								
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（％）			
	入浴利用者	75,000		54,754	73.0%	101.9%			
	休憩室利用者（有料）			0					
	温泉自動販売機利用量	200,000		220,320	110.2%	327.7%			
	（特記事項）温泉自動販売機について、昨年度の数値は12月～3月までの4か月間の数値								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和6年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5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	46,000,000	利用料金収入	33,590,939	行政財産目的外使用料	15,420	行政財産目的外使用料	15,620
				エネルギーコストの上昇に伴う補填	1,652,830				
		計	46,000,000	計	35,243,769	計	15,420	計	15,620
	支出 （歳出）	商品仕入高	3,000,000	商品仕入高	3,417,390	営繕工事費	115,500	営繕工事費	10,776,150
		原材料費	100,000	原材料費	102,759	委託料	27,500	委託料	27,500
		給与及び雑給	15,500,000	給与及び雑給	7,153,134	エネルギーコストの上昇に伴う補填	1,652,830		
		広告宣伝費	800,000	広告宣伝費	516,124				
		光熱水費	15,000,000	光熱水費	12,889,399				
		厚生費	50,000	厚生費	29,643				
		法定福利費	1,500,000	法定福利費	772,544				
		減価償却費	900,000	減価償却費	1,151,210				
		修繕費	300,000	修繕費	2,057,902				
		事務用消耗品費	100,000	事務用消耗品費	194,709				
		通信費	300,000	通信費	312,953				
		保険料	500,000	保険料	602,686				
		備品消耗品費	1,500,000	備品消耗品費	6,750,706				
		管理諸費	200,000	管理諸費	181,100				
		賦課分担金	50,000	賦課分担金	14,500				
		リース料	250,000	リース料	100,144				
委託費		5,000,000	委託費	3,146,260					
雑費		460,000	雑費	5,490					
		雑損失	650						
	計	45,510,000	計	39,399,303	計	1,795,830	計	10,803,650	
損益	490,000		-4,155,534		差引	-1,780,410	差引	-10,788,030	
（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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0. 0)	不適切な部分が確認されたので、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
64.9

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受けられない。
	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により確認したところ、業務従事者の適切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	緊急時等の連絡体制の確保、事故等の状況記録及び報告、対応マニュアルの作成と共有が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	日頃から事故防止のための巡回及び目視、カメラによる監視、掲示物による啓発が行われており、保険にも加入している。
	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	松本市個人情報保護条例に基づき、個人情報の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	保存年限を遵守し文書及び会計の管理が徹底されており、情報公開や監査請求に対応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	経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営を行っている。
		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	必要な関係団体と連携を図り、サポート・バックアップ体制を確保している。
	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、管理運営業務を概ね理解しており、事業計画ど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	緊急時や不測の事態に対する連絡も迅速に行われ、報告書類も適切に作成されており問題はない。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく適当である。
		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、責任権限ともに明確になっている。
	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	研修等を通して業務の効率化や業務従事者の意識改革等を進めている。
		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	職員研修や接遇改善などが適切に行われている。
	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	専門の会計帳簿により適切に利用料金の収受、管理経費の収支管理がされている。
		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	清掃や設備の保守点検など、管理業務の一部を認められた範囲で事業者へ委託し、問題は見受けられない。
		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	実績及び事業報告書は適切に作成され、期限内に提出されている。
	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	施設独自の安全管理マニュアルが作成されており、スタッフへも周知徹底がなされている。
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	基本協定及び仕様書に定めてある通り、管理区域、業務範囲を把握しており、適切な管理運営がなされている。
		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	施設の設置目的を把握しており、概ね施設の効用を活かしながら管理運営を行っていた。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	従業員の負担が過多にならないような事業運営となっている。
	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	地元の団体等との連携による情報発信などの取組みがされている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	ポイントカードによるリピーター獲得やホームページ等での情報発信、講座などの各種自主事業を通して、利用促進に努めている。
	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	A	アンケート等から利用者の要望・ニーズを把握し、管理運営や自主事業への反映がされている。
	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	情報提供や施設案内、業務従事者の研修などを通して、幅広い層に利用頂けるように努めている。
	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、意見等に対応しているか	3	B	常時意見箱を設置してアンケートを受付ており、定期報告からも適切に対応されていることが伺える。
	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	定期報告から日常的にセルフモニタリングが行われていることが確認でき問題はない。
	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	節電等の取り組みが行われており、導入されているチップボイラーの活用等に努めている。
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	適切な人員配置や業務の見直しなどを通じて経費の削減に努めている。
	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	赤字経営が続いているが、営業努力により売上げ前年比が向上しており評価できる。

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6年4月～令和7年3月
	調査対象	竜島温泉施設利用者
	調査方法	アンケート用紙による
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6年度の 自己評価	別紙のとおり
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	弱い立場の人、声を出せない人、小さなお子様、等に安心してご利用いただけるように、最低限の感染症対策を引き続き行っていきます。 施設をきれいに保ち、多くのお客様にリピーターになっていただけるように努力してまいります。 スタッフを早急に拡充して、閉鎖している交流館を開け、食堂を早期に再開させたいと思います。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】 利用率向上の施策としてポイントカードの実施や施設売店でニーズに合わせた商品や地場産品の販売を実施していることは評価できる。また、施設内での掲示物やホームページ及びSNSを活用し、利用者に行き届いた情報発信をしている。レストランや貸館の利用が休止中のため、取組みを再開し、利用者の増加を期待したい。 【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 個別施設ごとのテーマ：観光事業の振興 施設内に周辺地域の観光パンフレットなどを積極的に配置することで、周遊観光の一助となっている。また、上高地をはじめとした西山や西方面から来訪の観光客の取込みなど、温泉を活かした観光拠点となっている。今後、県内外へ更なる情報発信をすることで利用促進を図りたい。 【総合的な評価】 利用者にとって安全安心に利用できる施設として、感染症対策や清掃を徹底するとともに、利用者の声に寄り添った管理運営が行われていることで、アンケート結果からも好評の声が伺える。また、木質バイオマスチップボイラーを本格運用することで、エネルギーコストの削減を図っていることは評価できる。 施設の管理運営において、収支均衡が課題となっているが、指定管理者は社会情勢を加味しつつ、売り上げが前年比1.17倍に増加できているため、今後の管理運営に期待したい。	
---	--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.9

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6年4月～令和7年3月
	調査対象	竜島温泉施設利用者
	調査方法	アンケート用紙による回答
調査結果	アンケート回答者 施設利用者26名 意見・要望・苦情等は下記のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	・とても良いお湯でした。飲み物が色々飲めるのにもびっくり、また来ます。 ありがとうございます（東京より）。 ・山村にある温泉で一番キレイ ラミネートが古くなり汚くなりがちだが、どれもていねいにキレイにされている。 5分入って出て、また5分・・・の方法の紹介など為になる。 紙コップ誰もつぶしていない。ゴミ箱にフタをして、そのフタを型取って切り、 つぶさないと入れられない様にしては？また来ます。 ・タオルを忘れて帰ってしまったが、洗濯までして保管して下さいました。 お心遣いありがとうございました。 ・毎年上高地の帰りに必ず寄らせていただいています。いい湯です。また来ます。今年はもう1回かな ・清潔感があって良い。また利用させていただきます。ありがとうございました。 浴槽の床がツルツルしてて清潔にされているのが良くわかりました。お湯もヌルツとして満足です。 ・いつもありがとうございます。我が家の風呂のようにゆったりくつろいでいます。（千葉県在住） ・衛生管理上の注意が行き届いている。安心して利用させていただけました。 細かいところまで本当によく行き届いていて、ありがたい。また来館いたします。 ・静かで落ちついて温泉を堪能できました。ありがとう。清潔感あふれるところも大スキ。 はり紙1枚1枚が意味深いです。どなたが書かれているのかすばらしい。 ・入浴事故の例を読んだ。とても重要なことが書かれていた。入浴する時に注意することがよくわかった。 びっくりしたけど大事だ。ありがとう。 ・今日も、気持ちよく入浴できました。良いお湯でした。ありがとうございました。また。 ・せせらぎの湯最高！ありがとうございました。また参ります。 ・北アルプス登山の時には必ず寄ってます。シンプルだけとお湯がいいです。 値上げせず頑張ってください。山仲間を紹介したら評判よかったですよ。 ・良かったよ！又来るね！ ・いいお湯でした。ありがとうございました。落ち着いて楽しめました。黙浴は良いですね。 ・塩尻市からきています。ここの外湯は松本一だと思えます。（山の方をぬかしたら） いつも素晴らしい泉質だと思いながら使わせてもらっています！ありがとうございます。 ・気持ち良かったです ・以前は地元のおばあさんが外風呂を占拠していて20分も使っていた。 度々不快だったので来なかった。ずい分変わったので又来ますね。 きれいにして下さいありがとうございます。歯みがきする人がいたのもとても嫌だった。 ・又、来ます。ずっと続けて下さい。 ・いつも清潔！お湯も最高！ありがとうございます ・大変満足！ ・そうじが行き届いていて気持ちよく入れました。 お湯の勢いが弱い 一回の量が少なくかんじました。 よみ物が多すぎる。良い温泉にしようとの熱意が伝わってきました。 ・外湯のベンチ前までのアプローチにプラスチックなどの床板をひいてほしい 足がつめたいので 人が多い時はお湯の量を多くしてほしい、お湯がきたないので ・浴室内洗い場でハミガキをされえいる方をみかけました。最近は脱衣場でのハミガキも禁止している ところが多いので驚きました。他人に不快感を与えたりコロナ感染の拡大にもつながるので 注意した方が良いと思いました。 ・はだがつるつるになってよかった。水とかがあって便利だったし、結構気に入りました。 無料で飲める水、お茶なども最高でした。 ・とても良いお湯でした。きちんとした清潔感があってスタッフさんも丁寧です。 見まわりやお掃除がしっかりしてくれて、たのもし。野菜いっぱい食堂もだいすきでした。 おやきもおいしいです。塩辛や海のものも毎回買っています。たのしい！！ ・おはだがスベスベになってきもちよかったです！！ ほっぺがおふろにはいたら、ほっぺはあつかったです。でもきもちよかったです。 入浴後、りんごも水やレモンウォーターがのめてうれしかったです！！ あいすもたべてたのしかったです。ありがとうございました。	

4. 指定管理者による自己評価

*R6 年度の自己評価 要望・苦情への対応状況

この温泉が持っている従前のパフォーマンス「美肌の湯」に加え、コロナ禍を経て、安心安全な施設との評価を頂き、さらにバイオマスチップボイラによる熱源のみの加温で遠赤外線の効果によりお湯がよりまろやかになったとの評も頂き、多くの方々に好評を得ております。

コロナ時の行き届いた感染症対策や館内清掃の徹底による美化継続の姿勢が、SNS や口コミによってこの評判が広がり、ポイントカード利用のリピーターが増えております。

売り上げは前年比 1.17 倍。

当館スタッフ一同さらに気を引き締めて美化維持に努め、きれいで安心できる場所を提供し、お客様に喜ばれる施設づくりを進めているところです。

毎日、営業後の清掃時に、すべての浴槽の温泉水を入れ替えています。貯湯タンクにためた温泉水をその日に使い切り、新鮮で良質な天然温泉を届ける運用を実践し始めてから、あらたに好評を得ております。

入浴施設に使用する「源泉と給湯、館内を温める暖房系統のお湯」を加温するために使用する熱源を、すべて木質チップボイラーでまかなう運用を継続。化石燃料は、冬期間のみ補助的に利用する運用。常にお客様に快適に過ごしていただけるように心がけ、SDGs「持続可能な開発目標」を意識して運用しています。施設内の情報コーナーなどを使用し、運用状況を発信して、松本市の取り組みを広報しています。

この、すべてのお湯を使い切り、すべてのお湯を取り換え、化石燃料の使用を最小限にする運用方法は、弊社が管理してきた 8 年間に研究研鑽してきたもので、建設業の経験と知識に裏打ちされた運用方法は、他者には決して真似の出来ないものとなっています。

地元波田の「松本市波田観光協会」「松本市役所波田支所」が発行する観光ガイドに出資、発行に継続協力しています。（株式会社奥原造園として 36 年、竜島温泉せせらぎの湯として 9 年）地域新聞社「市民タイムス」の発行する「お出かけガイド ふらっと」「スタンプラリー」に出資、出稿して協力しています。（6 年目）また、全国発売の「まっがる」にも継続掲載中。

地元料理店（山形村 きさく）の「おやき」の販売を始め、長野県の食事文化として知見を広げはじめました。対象のおやきは従来製品とは皮が異なり、非常に食べやすく味も良いことが地元住民にも観光客にも独自性として認知されました。昨今 SNS でのホットサンドメーカー使用の工夫食の流行を踏まえ、当施設でも直接食べられる「温めサービス」も行い、非常に好評を得ています。また、地元農園の農産物（スイカ・梨など）を売店で取り扱い、季節の彩はつねに好評を得ています。

館内の利用者向けに、「より良い竜島温泉せせらぎの湯の入り方」を配布中。正しい温泉知識を広め、入浴事故の撲滅に努めていることで、過去に年間十数件は発生していた救急要請が、1 件のみと激減しました。

毎月、「竜島温泉せせらぎの湯 こよみ」を発行して、お客様の利便性を向上させました。あわせ

て、温泉トピックスを一年間にかけて掲載して、健康になるための温泉の利用の仕方を解説して、利用向上につなげました。

館内に文化的な展示物を数多く展示して好評を得ています。スタッフの絵画作品 ・スタッフのペン字作品 ・スタッフの折り紙作品 ・スタッフの昆虫標本 ・スタッフの竜島周辺の写真などを展示しているスペースは、館内の動線においてゆっくりと楽しむ効果を促し、走り回るお子さん対策にも功を奏しています。人の手のあたたかさ、こつこつと積み重ねて大作を成す諸文化作品は、SNS での掲載も含め地域的にも認知が拡がり、全年齢において文化講座への萌芽となりました。

今期、特記すべき事項として、5 件上げたいと思います。

一つ目は、災害時の対応についてです。

令和 6 年 4 月 9 日に発生した、集中豪雨による市道のり面の崩落により、当施設が孤立状態となりましたが、建設業による経験と地元周辺地理の深い知識から安全性の確認と最適解の選択ができ、観光プロモーション課、維持課、危機管理課と連携して、被災者の早期救出、迅速な災害復旧を実施。4 月 12 日には営業を再開しました。詳細は別紙。この一連の災害対応は当社以外には不可能で、万が一同じようなことが起こっても迅速に対応できます。

二つ目は、広域連携の推進により、新潟県糸魚川市能生港の「マリンドリーム能生」と連携が深まり、能生産の海産物を直送していただき、売店で格安販売出来るようになりました。お客様に好評で、毎月 20 万ほどの売り上げが増加しました。

三つ目は、国道侵入口の看板の更新です。面積比で約 4 倍の大きさにして、内容も刷新。わかりやすい表示となり、道順の問い合わせ件数が極端に減りました。

四つ目は、子どもの権利ウィークに協賛して、期間中に高校生以下のお子様の無料化を実施。

97 名のお子様が無料で入浴され、その後の利用客増につながっている感覚があります。

五つ目は、令和 7 年 4 月からの入館料ほかの値上げについて、観光プロモーション課と話し合い、1 月初旬から館内表示やホームページで公表し、事前の（令和 7 年 3 月まで）回数券購入を公報して、利用者ができるだけお得に利用できるように配慮しました。多くの皆様が事前購入をされていました。

要望・苦情には正確な情報をひとつずつ確認しながら可及的速やかに対応して、お客様が心地よく過ごせるように日々改善しています。