

令和7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	松本市竜島温泉施設			所管課 外線番号	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カ年）								
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	56,676	75.6%	103.5%				
	休憩室利用者（有料）		0						
	温泉自動販売機利用量	200,000	151,780	75.9%	68.9%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和7年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6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	29,630,000	利用料金収入	29,143,970	行政財産目的の外使用料	41,280	行政財産目的の外使用料	41,280
	計	29,630,000	計	29,143,970	計	41,280	計	41,280	
	支出 （歳出）	消耗品費	200,000	消耗品費	214,154	営繕工事費	3,709,200	営繕工事費	115,500
		燃料費		燃料費	3,718,000	委託料	27,500	委託料	27,500
		電気料	13,000,000	電気料	8,123,442			エネルギーコストの上昇に伴う増額	1,652,830
		上下水道料		上下水道料	1,029,751				
		ガス代		ガス代	46,621				
修繕料		2,000,000	修繕料	513,590					
通信運搬費		320,000	通信運搬費	308,351					
保険料		600,000	保険料	638,356					
広告料		550,000	広告料	516,124					
備品購入費		6,000,000	備品購入費	5,932,399					
管理諸費	200,000	管理諸費	177,452						
リース料	100,000	リース料	100,144						
保守点検	2,800,000	保守点検	2,870,490						
租税公課	14,500	租税公課	16,500						
雑費	5,500	雑費	4,460						
人件費	7,000,000	人件費	7,754,118						
計	32,790,000	計	31,963,952	計	3,736,700	計	1,795,830		
損益	-3,160,000		-2,819,982		差引	-3,695,420	差引	-1,754,550	
（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）と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）と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
62.2

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	C	入館を控えるよう促されたとの苦情が市にあり、より柔軟で丁寧な対応が求められる。
	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。
		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。
	危機管理対策	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。
		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。
	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	職員研修や接遇改善などが適切に行われている。
		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收受、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。
	安全管理	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。
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	C	市への苦情が複数あるため、公共施設としてより柔軟で丁寧な対応が求められる。
		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	B	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、意見等に適切に対応しているか	3	C	同様の苦情が複数あるため、公共施設としてより柔軟で丁寧な対応が求められる。
	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	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 施設運営における環境負荷の低減に向けた具体的な目標を定め、認定取得等、その達成に向けた取組みが講じられているか	2	B	節電等の取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 経費削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、又事業計画どおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	B	赤字経営が続いているが、営業努力により売上げ向上に努めており評価できる。

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7年4月～令和8年3月
	調査対象	竜島温泉せせらぎの湯施設利用者
	調査方法	施設設置の回収箱や、利用者への聞き取り、WEB評価抜粋
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7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配慮するとともに、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。 食事類（お持ち帰り可能な、おにぎりセットなど）の提供を増やして、お客様のニーズにこたえていきたいと思っております。

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。

【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。一方で、施設管理・接遇に関する苦情が、市に複数件あり改善すべき課題が存在する。
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、売り上げが増加傾向にあるため、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
69.2

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7年4月～令和8年3月
	調査対象	竜島温泉せせらぎの湯施設利用者
	調査方法	施設設置の回収箱や、利用者への聞き取り、WEB評価抜粋
調査結果	建設的な意見を抜粋 ・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	<ul style="list-style-type: none">・上高地の帰りにいつも立ち寄っている。・ヌルヌルの泉質で、美肌の湯というのも納得できた。・衛生管理が行き届いている。また、お客の体調管理を考慮して運営されていて好感が持てた。・サルやクマの生息地であるとのことだが、施設入口にクマの対処法があるため、確認すべきと感じた。・休憩所に水やレモン水が置いてありゆっくりと過ごすことができた。・価格が良心的であり複数回利用と思える施設に感じた。・あまり熱くないお湯で長く浸かってられるが、アルカリ質が強いため適度に休憩が必要とのこと、肌がつるつるになってよかった。・張り紙が多すぎて居心地の悪い空間だった。・なによりも温泉の質が良かった。	

4.指定管理者による自己評価

*R7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ました。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 や口コミによって評価として広がり、ポイントカード利用のリピーターが増え続けております。

施設利用者数は、対前年比 **103.5%** 売り上げは対前年比 **98.08%**

(R7.1月からの値上げ告知により、回数券購入者が増えた影響が出ています。お客様には、お得な利用として反映の模様。)

R8.2月は、竜安橋補修工事の為、2時間の短縮営業を余儀なくされ、その時間帯にしか来れなかったお客様が通えなくなったため、約5%の利用者減となりました。

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。

毎日の営業時は1時間ごとの清掃と備品の消毒、営業後の浴室清掃時に、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継続、引き続き好評を得ております。これは、令和5年から毎年改定が為されている厚生省の「公衆浴場における衛生等管理要領等について」内【温泉】項目記載・最低規定以上の徹底した取り組みを令和2年から先駆けて続けています。

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9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37年、竜島温泉せせらぎの湯として10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。(7年目)

新たに、長野県観光スポーツ部観光誘客課、塩尻ワイナリーフェスタ実行委員会、(株)関電アメニックス クロヨン総合予約センター、国営アルプスあづみの公園、(株)TOY BOX 信州スカイパークサービスセンター、公益財団法人いわさきちひろ記念事業団と連携し、広域的な観光案内をお客様に提供しています。

25周年を迎えた施設の感謝企画として、

第一弾 5のつく日のポイント付加サービス。

第二弾 birthday は bath day と称して、お誕生日の人を無料で受け入れ。

第三弾 (株) 奥原造園の創業65周年の感謝として6のつく日のポイント付加サービス。

第四弾 竜島温泉せせらぎの湯での文化講座がきっかけで、セーラー万年筆(株)と共同で開発し、生まれた、万年筆ボトルインク「旅彩(tabi-irodori)」シリーズ信州の4色、上高地、美ヶ原、槍ヶ岳、に加え、竜島を販売。後に「竜島」は楽天の販売網に於いて、万年筆インク商品総数17015点のなかりアルタイムランキング1位を獲得。今秋、増色、販売の予定。

上記数々のイベントを通じて、お客様に感謝の意を表明しました。

特に、一年間にわたるポイント付加サービスは、お客様も喜ばれ、利用増進につながったものと思います。

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。

これは温泉療養指導資格(全国版と長野県版。この2種を持っている指導者がいる温泉施設は全国でも稀である)保有者による「温泉入浴知識」について、つねに最新学術情報を講座学習から仕入れて新情報の啓蒙に努めた結果です。

令和5年にまとめたこの資料内の「HSP ヒートショックプロテイン」については巷のTV番組・健康情報誌・SNSなどよりも早く着手しており、令和7年に放送されたNHK番組内でタモリ氏や山中教授もHSPに注目しているという内容を引き合いに、「竜島温泉のほうはずっと前から言ってることをこの間NHKでやっていたよ」と竜島温泉せせらぎの湯の「先見性」についてコメントをくださるお客さんもいらっしゃいました。

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ています。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、利用向上につなげています。

売店では、地元農園の農産物（スイカ・梨など）を取り扱い、季節の彩はつねに好評を得ています。また、「腸活」にこだわった品ぞろえで、松本市の名産品、奈川山菜（株）、（株）丸正醸造の商品を販売、広域連携の能生産の海産物も継続して販売好評で、多くのお客様の健康に配慮して、喜ばれています。

明治乳業と（株）マルエーの提供により、「健康イベント」が開催され、通算で20日間にわたり、お客様の「骨密度」や「体内水分量」などを測定し、生活習慣での改善点などをレクチャーしました。ご希望のお客様約200名が利用されていました。

情報発信として、「特定外来植物の駆除（松本市 環境エネルギー部）」、「クマが出てあわてない（長野県 林務部）」、「自転車のルールブック（長野県警察本部 交通企画課）」の冊子やチラシを、持ち帰り可能なようにコピー増刷し、配布。多くの方が持ち帰り、増刷を繰り返しています。

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広がり、全年齢において文化講座への萌芽となりました。

また、海外のお客様は、特に折り紙に興味を持たれ、折り方を聞いてきたり、コマやツルの折り方のチラシを見ながら館内のテーブルで折ったりと、文化発信や交流の場となっております。

今期、特記すべき事項として、三つ上げたいと思います。

一つ目は、開館25周年を記念して行った、様々な企画についてです。

ご利用のお客様に感謝と併せて、楽しみを提供し、利用者の増加につながれたと思います。

二つ目は、広域連携の推進です。従前の新潟県糸魚川市能生港の「マリンドリーム能生」に加え、前述の長野県観光スポーツ部観光誘客課などとの連携で、お客様の「知りたい」を充足するのに役立っていると思います。同時に先述のセーラー万年筆共同の万年筆インクについては、新潟文具店PENBOXや大阪ペンハウスでの売り上げ拠点でも好調にて竜島温泉の広報にも一役担っている次第です。(次年度以降に著名文具情報誌への掲載と、県内ラジオでの発信も予定中)

三つ目は、子どもの権利ウィークに引き続き協賛。期間中に高校生以下のお子様の無料化を実施。150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。

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。

R8年に入ってから備品不具合を引き起こした利用者案件については、行政と連絡の取れない土日祝日時の連携および対応の仕方を再確認し早急の改善に努めました。当社の運営方針は、請負開始年度から変わりなく、市民の公平利用を保持するため「立場の弱い人に対し思いやりをもって守ること」「他利用者に迷惑をかけるような問題行動のある対象者への声掛けの勇気と、常識の

範疇に於いての行動規範の啓発」をさらに深化して営業現場への理念の浸透を継続します。

当社が管理者となる前のこの施設は「清掃不十分によるトイレ悪臭・週に1回のみ浴槽換水と古いお湯の攪拌・泥酔者による入浴事故」などで汚い温泉という悪評がついていました。

その悪評を払拭し、「先人が残し続けてくれた宝の湯を綺麗な施設として使い続ける」ように生まれ変わらせた自負があります。昭和平成時代のひどい状態には二度と戻してはならないと思っています。

対応方法は必要に応じて都度刷新しながら、今後も利用者に不公平が生じないように対応してゆく所存です。

* 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配慮するとともに、最低限の感染症対策を引き続き行っていきます。

「古い施設でも群を抜いて清潔で綺麗である」という利用者のお褒めの言葉を励みに、「日本一綺麗な温泉施設」を目指し、さらに精進に努め、多くのお客様にリピーターになって頂けるように努力してまいります。

食事類（お持ち帰り可能な、おにぎりセットなど）の提供や、再開の希望が複数寄せられているペン字講座などの文化講座も増やして、お客様のニーズに応えていきたいと思っております。