

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	松本市浅間温泉会館	所管課 外線番号	観光ブランド課 0263 - 34 - 8307						
所在地	松本市浅間温泉 3 丁目16番2号	設置年月	昭和62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ため。								
施設概要・設備	敷地面積：2619．83㎡ 延床面積：832．99㎡ 木造一部鉄筋コンクリート造 2 階建 浴場施設（男女別浴室）、コミュニティ施設： 1 階ロビーホール、 2 階広間休憩室								
指定管理者名（選定方式）	浅間温泉旅館協同組合（特命指定）								
指定期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和11年 3 月31日（ 5 ヶ年）								
指定管理者の 主な業務	・施設の運営及び維持管理 ・施設の利用許可及び利用料金の徴収 ・自主事業の企画及び実施								
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	100,000	109,083	109.0%	94.0%				
	（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	76,000,000	利用料金収入	75,051,968	指定管理者納付金	5,785,121	指定管理者納付金	6,601,281
		自主事業	2,800,000	自主事業	2,607,932	行政財産目的外使用	14,300	行政財産目的外使用	6,560
		指定管理料		指定管理料	2,868,725				
	計	78,800,000	計	80,528,625	計	5,799,421	計	6,607,841	
	支出 （歳出）	人件費	28,000,000	人件費	29,742,150	工事請負費	770,000	工事請負費	990,000
		一般管理費	38,000,000	一般管理費	38,126,734	修繕料	1,540,000	修繕料	132,000
		指定管理者納付金	8,000,000	指定管理者負担金	5,785,121	指定管理料	2,868,725		
自主事業		800,000	自主事業	782,452					
計		74,800,000	計	74,436,457	計	5,178,725	計	1,122,000	
損益	4,000,000		6,092,168		差引	620,696	差引	5,485,841	
（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
66.3

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、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上も問題は見られない。
	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	責任者への連絡体制についても問題なく、迅速な対応が可能となっている。
		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	掲示物等により、利用者の事故を防止する対策を講じている。
	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	セキュリティ対策への意識を持ち、情報が適切に管理されている。
	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	適正な管理の下、情報公開や監査請求があった際にも対応できる体制が整っている。
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	報告者や財務諸表からも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	当該指定管理者は地域の旅館で構成された組合であり、サポート・バックアップ体制が確立されている。
	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	条例に基づいた業務を適切に履行しており、問題は見られない。
		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	市への情報共有や市からの照会の回答等を適切に行い、責任を持って事業に取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	シフト制により、適切な人員配置を行っている。
		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	現場責任者は長年施設運営を行った者であり、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	適切な人員配置によるシフト制により、長時間労働を防止する取り組みがされている。
	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	従業員への指導が行き届いており、問題は見られない。
		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	適正な処理を行っており、問題は見られない。
	経理及び事務処理等	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	第三者への委託は必要最小限にとどまており、問題は見られない。
		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	業務報告書等は期限内に提出されており、問題は見られない。
	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	従業員の防災訓練等を実施し、安全管理に努めている。
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	日常的な巡回や施設内の丁寧な清掃が行われており、適切な管理運営を行っている。
		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	丁寧な接客や清掃を行い、また自主事業を積極的にを行い、施設の効用最大化の事業運営がされている。
		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	A	組合の利点を活かした活動により、地元住民や地域と連携して事業に取り組んでいる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	地域イベントの際に入浴券の提供を行うなど、広告掲載を積極的に行い、利用者を増加させる取組を実施している。
	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	A	日々の清掃及び接客を丁寧にを行い、利用者からの満足度も高い。館内外の装飾を実施し、利用者がより楽しめる工夫がされている。
	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	見やすい張り紙や丁寧な接客により、障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮されている。
	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	利用者アンケートを設置し、改善できる点は改善するなど適切な対応がされている。
	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	事業報告書等から日常的なセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題は見られない。
	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	事務スペースなど可能な範囲での節電やプラスチックごみ削減に向けた取り組みがされている。
	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	必要最小限の人員配置にし、業務効率化に取り組んでいる。
経済性	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	B	損益計算書上も問題なく、市の納付金も納めていただいている。

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1日から令和8年3月31日まで
	調査対象	入館利用者
	調査方法	アンケート箱へ投書方式 (回収枚数305枚)
調査結果	お住まい 松本市内43.2% 長野県内18.1% 長野県外27.3% 無回答11.4% 年齢 20代以下35.1% 30代21.2% 40代16.5% 50代9.2% 60代7.4% 70代2.8% 80代以上0.9% 無回答6.9% 5段階総合評価 たいへん良い41.8% 良い23.8% 普通16.4% あまり良くない15.1% 良くない13.7% 無回答9.2%	
利用者からの意見 要望・苦情等	良い点：夜遅くまで営業して仕事帰りに入れる。清掃がしっかりできている。 悪い点：サウナ、露天風呂が狭い。夜間駐車場がわかりにくい。 要望点：ビールの自販機を置いて欲しい。食事が取れるようにして欲しい。	

4 指定管理者による自己評価

令和7年度の 自己評価	アンケートでは全体として比較的良好な評価が多かったように思われます。清潔な館内とスタッフの丁寧な対応を心掛けて参りたいと思います。 お客さまの要望・苦情につきましてはできる限り迅速な対応をしております。設備面の要望につきましては、お客さまの声をまとめ将来のリニューアルに備えています。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	今後も市民の皆さま、観光客の皆さまに癒しのお時間を過ごしていただけるよう努力して参りたいと思います。インパウンドの増加に対応できるようスタッフの教育にも力を入れてゆきたいと思います。

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】

自動販売機の導入により、入浴施設の特性を活かした飲料や地元企業と連携した冷凍食品の販売、利用者の利便性向上のためのアメニティ類販売等により、自主事業での収益化ができていることを高く評価します。

自主事業のほか、浅間温泉広場を適切に活用した地元開催のイベントへの協力等による温泉街の活性化にも寄与していると考えます。

【総合的な評価】

令和7年の5～7月は入場料の値上げに伴う来場者及び入場料収入の減少があったものの、以降は前年同月並みかそれを上回る月もあるなど安定した運営状況となっております。

アンケート結果から、市内利用が半数近くであるが、市外・県外の方の利用も多くあり、地元の方から観光客まで多くの方にご利用いただいていることが伺えます。また、日々の清掃と丁寧な接客、館内外の装飾が利用者にも好印象であり、その点高く評価できます。今後も地元の中核的な入浴施設と観光施設の両面の特性を保ちつつ、安定した事業運営に期待します。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73.3

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1日から令和8年3月31日
	調査対象	入館利用者
	調査方法	アンケートへ投書方式（回収枚数305枚）
調査結果	アンケート結果の良い点としては以下のとおりです。 遅くまで営業していて便利です。 露天風呂のイスがリラックスタイプで良かった。 清潔感があって館内に流れているBGMも良い。 露天風呂の植栽が良かった。 洗い場に座面の高いイスが用意してあって良かった。 2階に寝転がれる所があって良かった 気持ち良く快適に使わせてもらいました。 血圧計が用意してあって良かった。 シャワーの水圧が強めで良い。 初めて利用しましたがゆっくりくつろぐことができました。 外のイルミネーションがきれいでした。 たいへん良いお風呂でした。また来ます。 従業員さんの対応が良かった。 水風呂が気持ち良かった。 アイスクリームの自販機があって良かった。 ロビーに松本山雅のフラッグやサインが飾ってあって良い。 温泉で体が温まりました。 湯上りマットがきれいで気持ちよかった。 スマホの充電をこころよく引き受けてもらって良かった。 ボディメンテナンス30分とても良かったです。 観光案内がとても詳細で親切だった。 お座敷の休憩室で半日ゆっくりできました。	
利用者からの意見 要望・苦情等	意見、要望、苦情としては以下のとおりです。 料金をもっと安くして欲しい。 ビールの自販機を置いて欲しい。 刺青の入っている人の入館を断って欲しい。 露天風呂を広げて欲しい。 サウナの中でのおしゃべりがうるさい。 衛生対策のためか塩素臭かった。 子供が水風呂でプール遊びをしていた。 サウナで自分のタオルを置いて場所取りをしている人がいる。 タトゥーを入れている客が多すぎる。 脱衣場のベビーベッドを洗面から見える位置にして欲しい。 お湯が子供には熱すぎると思います。 学生団体がうるさかった。注意して欲しい。 自販機の牛乳が売り切れです。 水風呂をもっと冷たくして欲しい。 ラーラのような定期券を検討して欲しい。 外人客のマナーが悪い。	