

1 施設の概要

施設名称	松本市乗鞍高原湯けむり館		所管課 外線番号	アルプスリゾート整備本部 0263-94-2307					
所在地	松本市安曇4306番地4		設置年月	平成25年4月					
施設設置目的	入湯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）	一般社団法人 信州・乗鞍グリーンツーリズム（公募）								
指定期間	令和7年4月1日 ～ 令和11年3月31日（5年）								
指定管理者の 主な業務	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	－	45,402	－	104.1％				
	食堂利用者数	－	16,213	－	90.5％				
	（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
		入浴収入	38,200,000	入浴収入	30,330,754	行政財産目的外使用料	15,410	行政財産目的外使用料	2,880
		飲食収入	15,000,000	飲食収入	12,157,688				
		自主事業収入	5,300,000	自主事業収入	3,475,275				
	計	58,500,000	計	45,963,717	計	15,410	計	2,880	
	支出 （歳出）	人件費	19,210,000	人件費	15,678,101	借上料	3,311	指定管理料	3,021,450
		販売管理費	26,655,000	販売管理費	29,452,009	営繕工事費	1,210,000	（エネルギーコスト等上昇分）	
		材料仕入	5,250,000	【内訳】		修繕料	110,000		借上料
市への納付金		1,042,500	・商品仕入	5,003千円			営繕工事費		2,530,000
自主事業支出		2,409,500	・燃料費	9,234千円					
		・水道光熱費	4,939千円						
		・温泉利用料	1,120千円						
		・備品消耗品費	3,509千円						
		・修繕料	1,328千円						
		・保守点検	793千円他						
計	54,567,000	計	47,113,971	計	1,323,311	計	5,554,761		
損益	3,933,000		-1,150,254	差引	-1,307,901	差引	-5,551,881		
（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
58.2

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	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	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。
	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	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題が見られる。
		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	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	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。
		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収受、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	機械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。
	経理及び事務処理等	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。
		18 安全管理	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	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見られない。
		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	事業の内容や施設の有効利用に目立った創意工夫がなされているとはいえない。
		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	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。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	新たな媒体への掲載があり、利用者の増加に努めた。
	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	C	食堂のメニューについて、アンケート結果等から改善の余地があると判断できる。
	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	C	休憩室を座敷にしたことについて、利用者の意見から、椅子を置くなどの改善を検討されたい。
	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	アンケート結果を踏まえた改善が求められる。
	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	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 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	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。
		29 経費削減・業務効率化	5	B	除雪業務を直営で行うなどの経費節減に取り組んだ。
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	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	令和7年4月1日～令和8年3月31日
	調査対象	全ての来場者
	調査方法	QRコードを読み取り、フォームに入力(142組回答)
調査結果	3の別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	3の別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和7年度の 自己評価	○年間入浴パスポートの発行や回数券の形態の変更、クーポン利用による入館についての再考を行い、利用促進や客単価改善を行った。 ○指定管理者の変更に伴い、グループ内施設での連携が可能になり、利用者の利便性が向上した。また、人員配置などでの柔軟性が増し、人員不足にも改善が見られた。 ○指定管理者変更当初は自主事業について再構築を行った為苦戦したが、年度後半は少しずつではあるが改善がみられた。
要望・苦情への 対応状況	○駐車枠の再塗布(簡易)や除雪作業を内製化できた。 ○レストランの再開に伴い業態変更・店舗名変更を行った。当初は伸び悩んだが、年度後半には改善がみられた。 ○施設の修繕等は早期に対応出来た為、営業への影響を最小限に出来た。
今後の目標	○年間入浴パスポートの周知、松本市内への宣伝強化、地元観光協会やその他団体、施設との連携を行い、利用者の増加を図って行きたい。 ○安定した営業を行うための飲食業態ではあるが、季節等で地元根付いたメニュー等も取り入れていきたい。 ○指定管理者の変更初年度ということもあり、新規での経費が増加したが、今後見直しや改善をしながら削減に努めていく。 ○アンケート調査による利用者の要望に応える努力をし、満足度の向上を図っていく。

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】

概ね良好に実施されている。利用者の需要に合わせてよりよい運営を模索されたい。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

【総合的な評価】

指定管理者の変更に伴い、年間入浴パスポートの発行、クーポンの見直しなど新たな取り組みがなされたことや、乗鞍高原内の他の市営施設との連携が強まり、利用者の利便性向上等に寄与したことは評価できる。また、消えてしまっていた駐車枠の再塗装についても、丁寧に実施され、利用者の利便性向上に繋がった。

浴場利用者数は対前年比104%と好調であるが、食堂利用者数は同90%であるため、アンケート結果等を参考に利用者ニーズに合った運営を実施し、集客の強化や収支の改善に努められたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
65.2

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1日～令和8年3月31日
	調査対象	全ての来場者
	調査方法	QRコードを読み取り、フォームに入力（142組回答）
調査結果	○どちらからお越しですか？ 松本市:12% 長野県内（松本市以外）:18% 関東地方:48% 中部地方:35% 近畿地方:14% その他:2% ○性別を教えてください 男性:70% 女性:29% その他:1% ○年代を教えてください 10代:2% 20代:4% 30代:13% 40代:18% 50代:38% 60代:23% 70代以上:1% ○一緒に訪れた方を教えてください ひとり:29% 夫婦・パートナー:42% 家族・親族:24% 職場の同僚:1% 友人:4% その他:0% ○宿泊先を教えてください 乗鞍高原:17% 松本市内:6% 白骨温泉:2% 高山:1% 上高地:1% さわんど:0% キャンプ場:10% 日帰り:52% その他:10% ○施設をご利用していかがでしたか？（温泉について） 満足:83% やや満足:15% 普通:0% やや不満:1% 不満:1% ○施設をご利用していかがでしたか？（従業員の対応について） 満足:80% やや満足:15% 普通:4% やや不満:1% 不満:0% ○レストラン『小麦屋しろ』をご利用の方はご回答ください（味について） 満足:59% やや満足:7% 普通:33% やや不満:0% 不満:1% ○レストラン『小麦屋しろ』をご利用の方はご回答ください（価格について） 満足:25% やや満足:10% 普通:57% やや不満:6% 不満:1%	
利用者からの意見 要望・苦情等	○休憩室に座布団が欲しい ○値段が上がった 回数券を復活してほしい ○洗い場の出入口などにジムにあるようなタオル置き場が欲しい ○午後の入浴時には西日が激しくゆっくり入浴出来なかった ○入口の下駄箱の雰囲気わくわくしない（日常の家の様）ので改善してほしい ○お湯が熱すぎる。内湯か外湯どちらかだけでも40度くらいにしてほしい。心臓の弱い人には厳しい熱さ ○昔の暖炉を復活して頂きたい ○料理の種類がもう少しあると良い ○施設は町屋の銭湯並み ○平日の夜に入りとてもゆっくり入れました ○サウナがあったら最高 ○休憩室が綺麗で虫もほぼ居なくて嬉しかった ○施設がとても綺麗で大変過ごしやすかった ○掃除が行き届いており大変過ごしやすい施設でした ○アメニティに綿棒があると良い ○露天風呂の外で涼む場所がもっとあっても良い ○休憩室にテレビがあると良い ○露天風呂が小さくなって少し残念、泉質は大満足 ○和食のメニューが増えるとすごく嬉しい ○外でもいいので喫煙所があると良い ○早朝の営業をしてほしい ○休憩室は座敷の座卓エリアと長いベンチシートもしくは椅子式のテーブル式に半分くらい分けて欲しい。高齢者は足腰が痛くて座敷に座らない ○風呂場の脱衣所にティッシュ一個置くくらいならドライヤーだけでいい ○脱衣所に鍵付きが欲しい ○露天風呂の排水溝の音が大きい	