

令和5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 TEL | 観光プロモーション課 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か年） | | | | | | | | |
| 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 | | 53,740 | | 112.2% | | | | |
| | 休憩室利用者（有料） | | 0 | | | | | | |
| | 温泉自動販売機利用量 | | 67,225 | | - | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | （特記事項） 休憩室：新型コロナウイルス感染拡大防止の為、利用停止 温泉自動販売機：令和5年12月より利用再開、前年利用量0 | | | | | | | | |
| 事業収支 （単位：円） | 指定管理者収支（令和5年度） | | | | 市の収支 | | | | |
| | 収入 （歳入） | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 令和5年度決算 | | 令和4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 | 28,622,151 | 行政財産目的の外使用料 | | 行政財産目的の外使用料 | 11,900 |
| | | 計 | 46,000,000 | 計 | 28,622,151 | 計 | 0 | 計 | 11,900 |
| | 支出 （歳出） | 商品仕入高 | 3,000,000 | 商品仕入高 | 2,260,190 | 営繕工事費 | 10,776,150 | 営繕工事費 | 3,786,000 |
| | | 原材料費 | 100,000 | 原材料費 | 151,194 | 委託料 | 27,500 | 委託料 | 2,394,718 |
| | | 給与及び雑給 | 15,500,000 | 給与及び雑給 | 5,722,658 | | | | |
| | | 広告宣伝費 | 800,000 | 広告宣伝費 | 564,524 | | | | |
| | | 光熱水費 | 15,000,000 | 光熱水費 | 12,027,501 | | | | |
| 厚生費 | | 50,000 | 厚生費 | 75,625 | | | | | |
| 法定福利費 | | 1,500,000 | 法定福利費 | 601,879 | | | | | |
| 減価償却費 | | 900,000 | 減価償却費 | 864,768 | | | | | |
| 修繕費 | | 300,000 | 修繕費 | 1,200,540 | | | | | |
| 事務用消耗品費 | | 100,000 | 事務用消耗品費 | 194,387 | | | | | |
| 通信費 | | 300,000 | 通信費 | 274,988 | | | | | |
| 保険料 | | 500,000 | 保険料 | 601,196 | | | | | |
| 備品消耗品費 | | 1,500,000 | 備品消耗品費 | 5,264,230 | | | | | |
| 管理諸費 | | 200,000 | 管理諸費 | 265,565 | | | | | |
| 賦課分担金 | | 50,000 | 賦課分担金 | 14,500 | | | | | |
| リース料 | | 250,000 | リース料 | 160,424 | | | | | |
| 委託費 | 5,000,000 | 委託費 | 2,498,275 | | | | | | |
| 雑費 | 460,000 | 雑費 | 4,650 | | | | | | |
| | | 雑損失 | 105 | | | | | | |
| | 計 | 45,510,000 | 計 | 32,747,199 | 計 | 10,803,650 | 計 | 6,180,718 | |
| | 損益 | 490,000 | | -4,125,048 | 差引 | -10,803,650 | 差引 | -6,168,818 | |
| （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 |
| 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していないか | 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。 |
| | | 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。 |
| | 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 | 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的確に把握し、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 | 引続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、適当な事業量であった。 |
| | 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 | 地元へ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、意見等に適切に対応しているか | 3 | B | 常時意見箱を設置してアンケートを受け付けており、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 | C | 赤字経営が続いているが、営業努力により売上げ比が向上し赤字幅も縮小している。 |

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5年4月～令和6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5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、ものを言えないお子様、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。 |

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。 |

| |
|--|
| <p>【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製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、コロナ以前の取組みを再開し、利用者の増加を期待したい。</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】 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。</p> <p>【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1.1倍、赤字幅が前年比50%に縮小できているため、今後の管理運営に期待したい。</p> |
|--|

| | |
|----|----|
| 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」 |

| |
|------|
| 判断結果 |
| 適正 |

※「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

【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5年4月～令和6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 | <ul style="list-style-type: none"> ・湯舟に浸かる時に洗わず入る人がいるのがヤダ。その人、お湯が出てくるところに体そわしてた。 ・りんごジュースがおいしかったです。 ・外人親子が大声で騒ぐ。風呂の中で泳いでいた。 マスクなしで騒ぐので、そういう連中とは過ごしたくない。 遊び場ではないことをちゃんと知らせてほしい。 ・数年ぶりに来ました。とてもやわらかいお湯は変わらず気持ちよく利用できました。 清けつでよかったのですが、注意書きがとても多く感じました。 小さい子たちをつれていますが、長居はちょっとあれかな. . . と。 ・旅の疲れがとれました。とても良いお湯でした。 ・千葉在住ですが松本方面が好きで時々遊びに来ます。 そしてそのたびに立ち寄らせてもらってます。 ほのぼののアウトホーム、わが家の風呂みたいで落ち着きます。いつもありがとうございます。 ・大きなテーブルとイスがいらぬ。昔みたいな長テーブルにたたみにじかに座ってくつろぎたい。 扇風機が寒い。暑くない時は消しといてほしい。 ・とても気持ちよく利用できました。また来ます。 ・トゥルトゥルトの良いお湯でした。おかげで美肌になりました♪また来ます!! ・入口の看板を大きくわかりやすく、人数も多くなると思う 宮崎よりの人 ・市から補助を受けて入浴券を値下げするよう要望する。 ・登山の後に入浴に来ました。お湯がつるつるで疲れも吹きとんで最高でした！ ・いいお湯でした。とてもつるつるになったので、また上高地や穂高に来たら寄りたいです。 お肌つるつるになりました。 ・お湯が最高でした。湯上り後もポカポカお肌つるつるでした。でも一番感激したのはペン習字のコーナーでした。自分も習っているのですが、黒インクでいかにうまく書くかという世界に疑問を感じていたのですが、カラーインクを駆使して自由なタッチに感動しました。また来ます。 ・左膝軟骨損傷のため3日間通っています。おかげ様で非常に効果があり良くなっています。 今後も通ってみます。ヨロシク！ ・夫と来ました。温泉もとても良くあたたまりました。おやきがおいしかったです。 ・少し気持ちが落ち込んだ時に来ました。気持ちの良いおふろと接客でリラックスできました。 リーズナブルでとても良かったです。また来ます！ありがとうございました。 ・とても良いお湯でした ・お湯をもう少しあつくしてほしい。できればブクブクもだしてほしいです。 ・タトゥー入れている人がいて気分わるい。入れるのは自由だけど、ここのお湯は大すぎです。 ・とても良い湯でした。また来ます。 ・スノーボード終わりに来て、とても疲れていたのに温泉が気持ちよすぎました。 ぬるぬるしていて、肌もきれいになった気がしました♡また来たいです!!! ・まったりするにはとても良いお湯です ツルツルして気持ちよかった お食事ができるとして楽しみに来ましたが残念でした ホームページとか玄関に一言食事今はできませんと書いていただくと親切だと思います ・肌がつるつるして気持ちよかった 十国山の頂上で地元（松本）の方にこの温泉教えてもらいました。 埼玉県川越市より ・入口に灰皿おいて 65才以上タバコおすすめ！ ・とてもきもちがよかったです。 | |

4. 指定管理者による自己評価

*R5 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、多くの方々から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倍増しております。

売り上げが前年比 1.1 倍。赤字幅が前年比 50%に縮小。

当館スタッフ一同さらに気を引き締めて、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、当社が管理してきた 7 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 35 年、竜島温泉せせらぎの湯として 8 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。(5 年目) また、全国発売の「まっぷる」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、全年齢において文化講座への萌芽となりました。

また、展示作品は全国発売の書籍に掲載されたり、テレビ東京「ワールドビジネスサテライト」での紹介など、地元の人間による文化的発信とともに、温泉も古より引き継ぐ文化であることを合わせて、ひろく広告につとめています。

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。