

## 松山市道後温泉本館等指定管理者 施設の現状等

道後温泉本館・道後温泉別館 飛鳥乃湯泉・椿の湯  
松山市道後温泉駐車場（冠山駐車場）・松山市道後温泉祝谷  
東町駐車場

※松山市道後温泉駐車場には空の散歩道（東屋・足湯・更衣ブース）  
を含む

※道後温泉本館は、令和6年7月中から本指定管理業務を含む

松山市産業経済部道後温泉事務所

松山市道後温泉本館等指定管理者 施設の現状等

松山市道後温泉本館等の施設の現状等をもとに【様式2号】の事業計画書を作成すること。なお、追加資料等が必要な場合は、質問表を送付すること。

1 Point 1 : 平等な利用の確保

道後温泉本館、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉、椿の湯、道後温泉駐車場（冠山駐車場）、道後温泉祝谷東町駐車場(以下、道後温泉本館等)は、全国各地の観光客に加え、インバウンドによる外国人観光客、また地元のお客様等多くの方にご利用いただいている。

道後温泉本館、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉、椿の湯では、定員を設け、定員を超えた場合は下記のとおり対応している。施設内での混雑緩和と利用者の待ち時間を少なくすることのバランスを図りながら運営していく必要がある。

施設	定員を超えた場合
道後温泉本館	<ul style="list-style-type: none"> <li>道後温泉本館で、整理券を発券する。</li> <li>※整理券発券のために、お客様には本館入り口前まで来館いただいている。</li> <li>当日の整理券の配布が終了している場合は、整理券をお待ちのお客様のみが入浴できる。</li> <li>現在は、事前予約の運用は行っていない。</li> </ul>
道後温泉別館 飛鳥乃湯泉	<ul style="list-style-type: none"> <li>呼び出しサービスの登録を行う。</li> <li>順番が到来した順にお客様に電話で呼び出し。</li> <li>呼び出しから15分以内にご来館いただく。</li> <li>当日の混雑状況によりご入浴いただけない場合がある。</li> <li>特別浴室は事前予約制。</li> </ul>
椿の湯	<ul style="list-style-type: none"> <li>番号札を発券する。</li> <li>順番に呼び出しを行う(声をかける)</li> </ul>

2 Point 3 : 利用促進（収益性の向上）

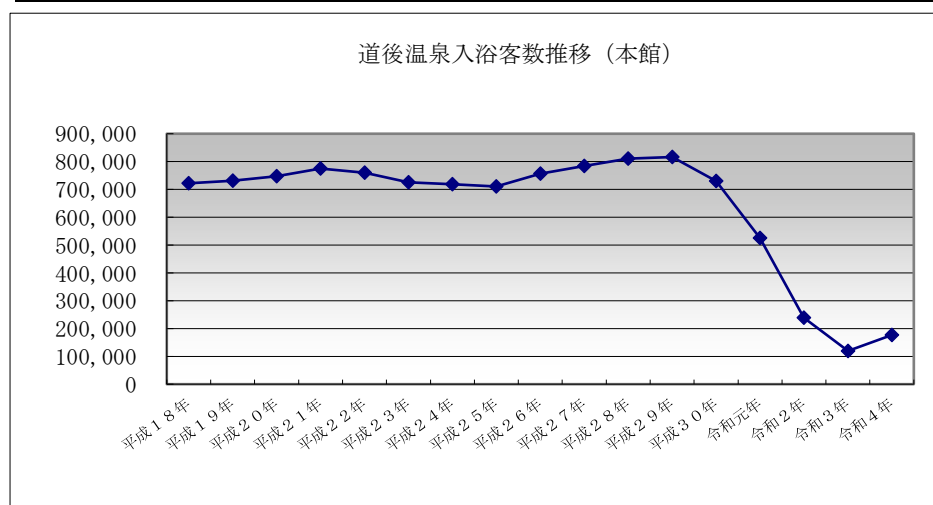
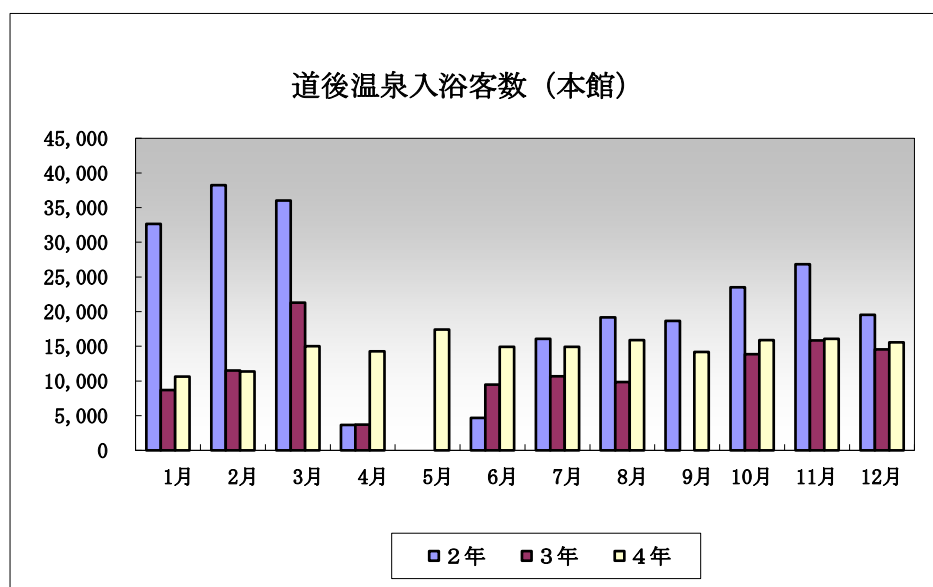
※施設の開場時間、閉場時間の設定の変更や使用料の改正などによる利用促進（収益性の向上）についての提案は考慮しません。現在の松山市道後温泉事業施設の設置及び管理に関する条例及び施行規則に規定されている範囲内で、利用促進（収益性の向上）を図ってください。

(1) 利用状況等

施設名	現状の水準	ポイント
道後温泉本館等	下記のとおり	道後温泉3館として、利用者の増加を図っていく必要がある。特に、飛鳥乃湯泉は本館の保存修理工事中の受け皿としての機能を果たしていることから、工事後には情報発信を強化するなど、利用者数の増加に向けた取り組みが必要となる。

### 道後温泉入浴客数（本館）

	2年	3年	対前年比	4年	対前年比
1月	32,654	8,690	26.6%	10,643	122.5%
2月	38,262	11,533	30.1%	11,381	98.7%
3月	36,046	21,277	59.0%	15,040	70.7%
4月	3,645	3,689	101.2%	14,271	386.9%
5月	0	0	-	17,434	皆増
6月	4,687	9,496	202.6%	14,905	157.0%
7月	16,092	10,695	66.5%	14,931	139.6%
8月	19,186	9,829	51.2%	15,894	161.7%
9月	18,653	0	皆減	14,189	皆増
10月	23,495	13,886	59.1%	15,896	114.5%
11月	26,830	15,864	59.1%	16,069	101.3%
12月	19,553	14,576	74.5%	15,571	106.8%
合計	239,103	119,535	50.0%	176,224	147.4%



※平成31年1月15日から保存修理工事開始

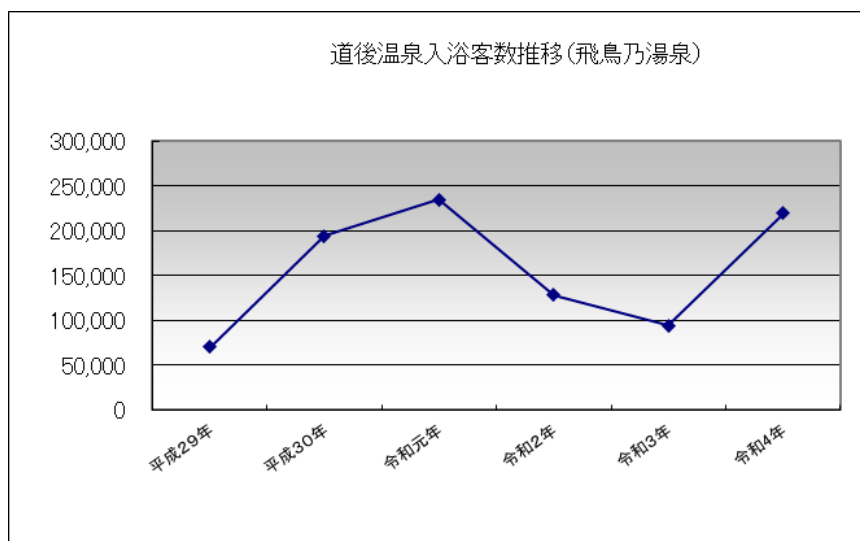
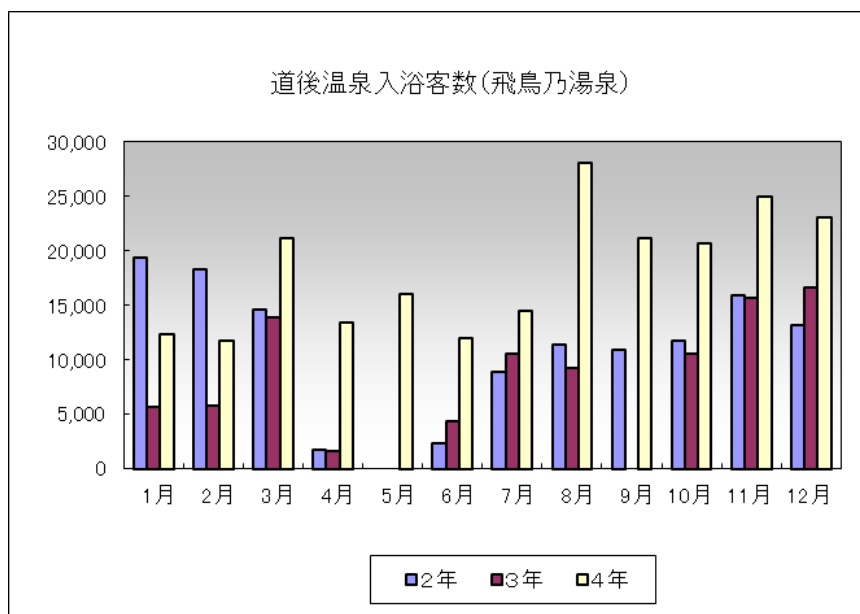
※令和2年4月18日から6月18日まで臨時休館

※令和3年4月9日から5月31日、8月20日から9月30日まで臨時休館

※令和3年7月5日から7月14日まで後期工事開始に伴う臨時休館

### 道後温泉入浴客数（飛鳥乃湯泉）

	2年	3年	対前年比	4年	対前年比
1月	19,401	5,724	29.5%	12,404	216.7%
2月	18,269	5,829	31.9%	11,816	202.7%
3月	14,678	13,852	94.4%	21,144	152.6%
4月	1,725	1,609	93.3%	13,424	834.3%
5月	0	0	-	16,092	皆増
6月	2,308	4,344	188.2%	12,028	276.9%
7月	8,921	10,587	118.7%	14,464	136.6%
8月	11,455	9,234	80.6%	28,029	303.5%
9月	10,923	0	皆減	21,158	皆増
10月	11,706	10,576	90.3%	20,722	195.9%
11月	15,980	15,732	98.4%	24,952	158.6%
12月	13,229	16,624	125.7%	23,017	138.5%
合計	128,595	94,111	73.2%	219,250	233.0%



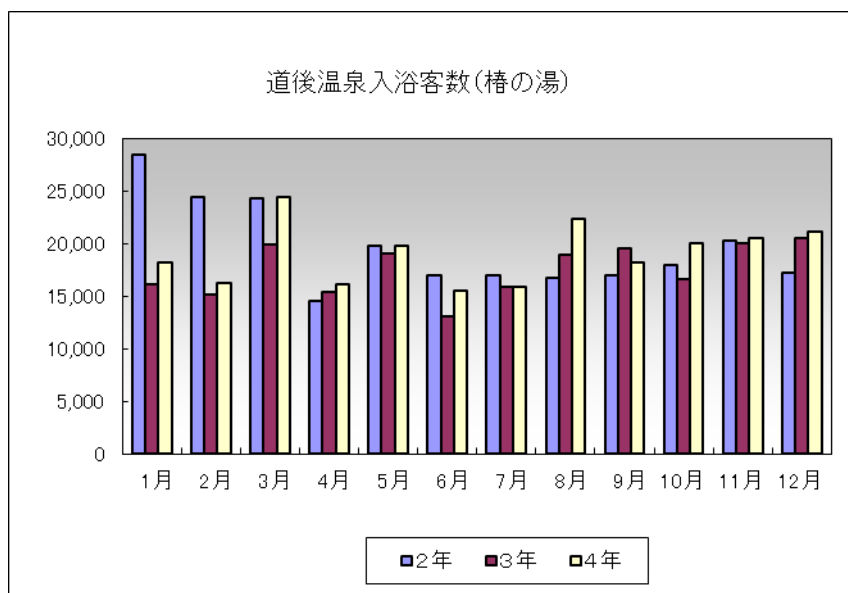
※平成29年9月に開館

※令和2年4月18日から6月18日まで臨時休館

※令和3年4月9日から5月31日、8月20日から9月30日まで臨時休館

道後温泉入浴客数（椿の湯）

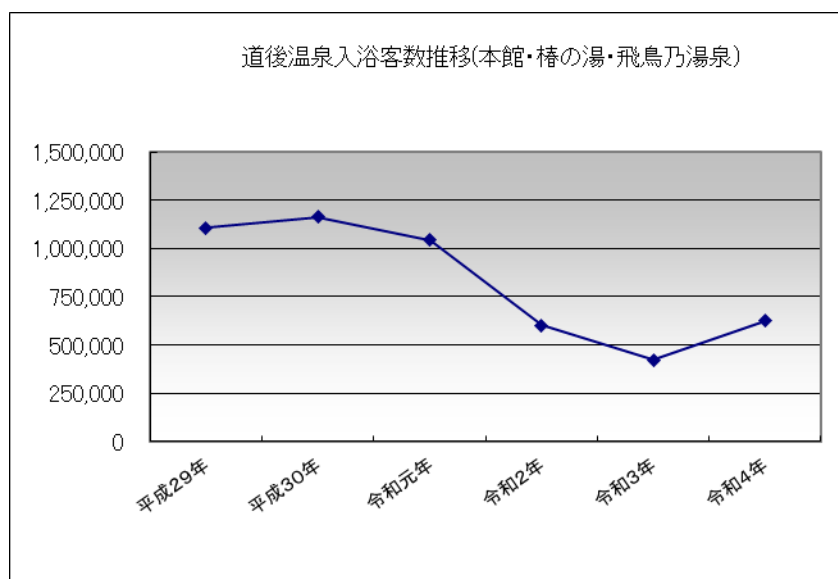
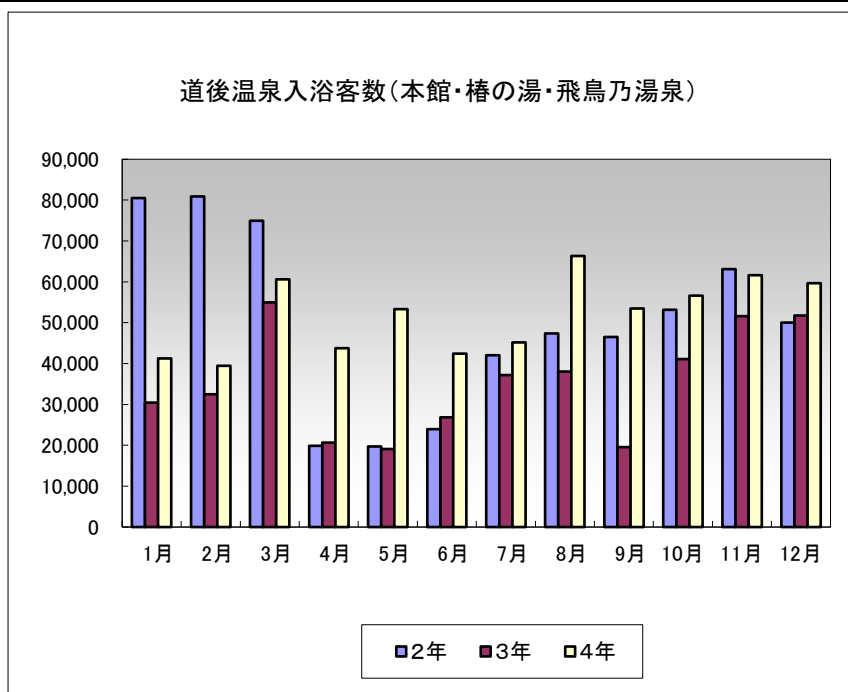
	2年	3年	対前年比	4年	対前年比
1月	28,470	16,063	56.4%	18,204	113.3%
2月	24,374	15,162	62.2%	16,280	107.4%
3月	24,251	19,866	81.9%	24,415	122.9%
4月	14,493	15,350	105.9%	16,064	104.7%
5月	19,747	19,062	96.5%	19,803	103.9%
6月	16,922	13,032	77.0%	15,493	118.9%
7月	17,002	15,895	93.5%	15,820	99.5%
8月	16,697	18,975	113.6%	22,391	118.0%
9月	16,965	19,576	115.4%	18,172	92.8%
10月	17,986	16,605	92.3%	19,991	120.4%
11月	20,281	20,021	98.7%	20,568	102.7%
12月	17,257	20,554	119.1%	21,103	102.7%
合計	234,445	210,161	89.6%	228,304	108.6%



※平成18年より本館・椿の湯毎に統計開始

道後温泉入浴客数（本館・椿の湯・飛鳥乃湯泉）

	2年	3年	対前年比	4年	対前年比
1月	80,525	30,477	37.8%	41,251	135.4%
2月	80,905	32,524	40.2%	39,477	121.4%
3月	74,975	54,995	73.4%	60,599	110.2%
4月	19,863	20,648	104.0%	43,759	211.9%
5月	19,747	19,062	96.5%	53,329	279.8%
6月	23,917	26,872	112.4%	42,426	157.9%
7月	42,015	37,177	88.5%	45,215	121.6%
8月	47,338	38,038	80.4%	66,314	174.3%
9月	46,541	19,576	42.1%	53,519	273.4%
10月	53,187	41,067	77.2%	56,609	137.8%
11月	63,091	51,617	81.8%	61,589	119.3%
12月	50,039	51,754	103.4%	59,691	115.3%
合計	602,143	423,807	70.4%	623,778	147.2%



(2) 周知・広報等

①道後温泉本館のテーマやコンセプト

道後温泉公式サイト内、下記参照のこと。

- ・道後温泉本館 | 外湯紹介 | 【公式サイト】道後温泉

<https://dogo.jp/onsen/honkan>

- ・万葉集と道後温泉 | 【公式サイト】道後温泉

<https://dogo.jp/manyo-dogo>

- ・道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 | 外湯紹介 | 【公式サイト】道後温泉

<https://dogo.jp/onsen/asuka>

- ・道後温泉の歴史・泉質・風情 | 【公式サイト】道後温泉

<https://dogo.jp/about>

施設名	現状の水準	ポイント
道後温泉本館等	<ul style="list-style-type: none"><li>●R3・R4年度の集客事業</li><li>・道後温泉活性化事業(松山市を含む地元実行委員会が主催)</li><li>・飛鳥乃湯泉のイベント</li><li>・公式HP等を活用した情報発信事業</li></ul> <p><u>PV数(公式サイト)</u></p> <p>R3年度 2,892,574件 R4年度 4,177,234件</p> <p><u>フォロワー数(Instagram)</u></p> <p>R3年度末 3,125人 R4年度末 4,597人</p> <p><u>フォロワー数(Facebook)</u></p> <p>R3年度末 2,137人 R4年度末 2,406人</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・本館の全館営業再開の情報発信</li><li>・アフターコロナ期の集客促進事業</li><li>・公式HP等を活用したさらなる情報発信</li><li>・多言語による情報発信</li></ul>

3 Point4：サービスの維持・向上

※施設の大規模改修等によるサービスの維持・向上へ向けての目標及び具体策についての提案は考慮しません。

(1) 利用の受付及び使用料の徴収等に関する業務

① 利用の受付に関する業務

施設名	現状の水準	ポイント
道後温泉本館等	混雑時の対応は、『1 Point 1：平等な利用の確保』参照	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内での混雑緩和と利用者の待ち時間を少なくすることのバランスを図りながら運営</li> <li>順番待ちサービスのDX化</li> </ul>
	外国人観光客対応としては、英語等に対応できる従業員の配置や、簡易翻訳アプリの活用を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人観光客のスムーズな受入、案内対応</li> </ul>

(2) 施設の運営に関する業務

① 利用者ニーズ把握・苦情対応への考え方

施設名	現状の水準	ポイント
道後温泉本館等	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的なアンケートの実施</li> <li>苦情報告書の提出</li> <li>公式サイト内での問い合わせの受付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>道後温泉本館、飛鳥乃湯泉、椿の湯の3館のニーズ把握が必要</li> </ul>

② 機器の故障や事故等緊急時対応策・安全対策・防犯対策

施設名	現状の水準	ポイント
道後温泉本館等	<ul style="list-style-type: none"> <li>機器が故障した際には、速やかに松山市と連携して、営業を止めることなく、対応している。</li> <li>浴場のため、他の施設より高い頻度で体調不良を訴えるお客様がいる。少なくとも2時間ごとには、定期巡回を行い、体調不良者等の早期発見、適切な初期対応の実施に努めている。</li> <li>駐車場には常駐職員を配置していない。連絡を受けた後に、職員または警備員がお客様を待たせることなく、速やかな対応ができる体制を構築している。</li> <li>本館等に12台以上の防犯カメラを設置し、防犯対策を行っているほか、機械警備を導入している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夜間等松山市職員不在の際にも、適切な対応が必要となる。</li> <li>駐車場精算機等のトラブルの際に、お客様の待ち時間を短縮させる必要がある。</li> </ul>



### ③ 衛生管理

施設名	現状の水準	ポイント
道後温泉本館等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・浴場のため、レジオネラ菌対策など徹底した衛生管理を行っている。</li> <li>・営業時間中は適宜清掃し、営業時間後は浴槽の湯を抜いて隅々まで清掃するなど衛生管理に努めている。</li> <li>・松山市道後温泉事業施設の設置及び管理に関する条例に基づくほか、松山市と協議し、必要に応じて利用者に利用制限を課すなどの対応を行い、衛生水準を保っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一定の衛生水準を保っているが、浴場施設であることから、さらなる衛生管理の徹底が必要。</li> </ul>

#### 4 Point6 : 公共性・公益性

「道後温泉まつり（湯祈祷祭含む）」「道後温泉夏祭り」「道後温泉村まつり」「初子祭」などの地域事業について、現在は松山市が地元関係者と連携し、その準備等に協力している。民間事業者ならでの、アイデアやノウハウを活かして、より地元関係者との連携を深め、地域貢献に寄与する取り組みが必要。

また、障がいのある方や子育て世代等が安心して利用できる施設としていくことが必要。