

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和2年度

1 基本情報

公の施設名	相模原市立藤野やまなみ温泉
指定管理者名	牧野地域振興協議会グループ(株式会社牧野地域振興協議会、公益財団法人相模原市まち・みどり公社)
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日
施設設置条例	相模原市立藤野やまなみ温泉条例
施設の設置目的	市民の健康及び福祉の増進を図り、ふれあいと安らぎの場を提供するとともに、地域の振興及び観光の発展に寄与するため。
施設概要	所在地:相模原市緑区牧野4225番地1 開館年月:平成9年4月(令和4年度施設改修を予定) 規模:敷地面積 7301.11㎡、延床面積 958.14㎡ 構造:鉄筋コンクリート造平屋建 主な施設:温泉施設、貸切休憩室
施設所管課	緑区役所 区政策課

2 管理実績

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数合計(人)	112,073	118,351	100,579	44,273			
利用料金合計(円)	55,426,826	58,894,342	48,418,996	23,240,499			

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
D	<p>近隣にオープンしたグランピング施設との提携や国や市の支援事業への参加、独自のイベント開催など、コロナ禍で厳しい状況の中、積極的に集客を図っており評価できる。</p> <p>目標値を大きく下回った主な要因は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市からの要請により長期間休業したこと。また、再開後もGOTOクーポンを利用した県外利用者は増加したものの、外出を控えた地元のリピーター等の利用が減少したことによるものと考えられる。(休業期間:令和2年4月1日～6月18日、令和3年1月9日～3月21日 計151日間)</p> <p>【評価は、当該年度の達成度が80%未満のため、基準により、D評価とする。】</p> <p>※成果指標及び目標値を変更しない理由(新型コロナウイルス感染症が起因の場合)</p> <p>設置目標を達成させるための指標として、入館者数は最も適正な成果指標であると考え。また、目標値については、過去の実績から、現在の目標値(9,000人)も適正な数値であると考え。仮にこの目標値から休業期間分を控除しても、評価結果はD評価(達成度約70%)となる。さらに利用者の外出自粛等の影響を適正に数値化するのは困難である。したがって、成果指標及び目標値は変更しないものとした。</p>

指標	
指標名(単位)	1ヶ月あたりの入館者数(人)
指標式と指標の説明	施設の年間入館者数/12ヶ月 藤野やまなみ温泉の諸施設を活用し、設置目標を達成させるため、入館者数を成果指標とする。

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値(人)	9,835	9,835	9,000	9,000	9,000		
実績値(人)	9,339	9,863	8,382	3,689	—		
達成度(%)	95.0%	100.3%	93.1%	41.0%			

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	<p>コロナ禍で様々な制約がある中、実施可能な事業を積極的に行っていた。特にクリスマスイルミネーションについては、市の地域活性化事業補助金を活用し、イルミネーションを増設した結果、利用者から好評を得たことは評価できる。</p> <p>【評価は、当該年度の達成度が100%以上110%未満のため、基準により、A評価とする。】</p>

市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
周辺観光振興事業	通年	蛍が見れる小川や初心者向けの登山道、公園散策路等、周辺里山整備を行い紹介しています。	○
季節感を演出する事業	通年	お正月、七夕、敬老、十五夜、二十三夜、ゆず湯、クリスマス等季節感を演出し合わせてイベントを行いました。	○
シルバーイベント	9月	敬老の日に65才以上の方対象に入館料半額、年齢問わず健康食の安価での提供、ポイント増を行いました。	○
ポイントフェア	年2回	期間中ポイントを倍増、回数券購入でポイントプレゼント実施して、リピーターの獲得を図りました。	○
ポイントデー	通年	データにより、入館者数の少ない月曜日・金曜日にポイント2倍の日を、また、おふろの日を毎月26日に設定し、入館者数増加を図りました。	○
クリスマスイルミネーション	11月～1月	露天スペースを利用してイルミネーションを設置します。露天風呂に入浴しながら鑑賞できることから好評でした。また、遠方からも見えますので、施設PRにつながりました。地域活性化事業補助金を利用しイルミネーションを増加し、利用者より好評を得ました。	◎

5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	入館者数の減少によりサンプル数は昨年より少ないが、温泉・浴室・スタッフの評価で高い満足度を得られている。 利用者から頂いたご意見・ご要望について、スタッフだけではなく役員とも情報共有し、協議を行うなど真摯に改善に向けた取り組みを行っている点は評価できる。 【評価は、当該年度の達成度が110%以上のため、基準により、S評価とする。】

利用者満足度調査	
調査手法/サンプル数	利用者へのアンケート調査を実施 時期:令和2年9月、回答数:180名
目標値の基準	利用者満足度の設問(利用料金、施設、スタッフ、食事)に対する「普通」以上の合計の割合

項目 (単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値 (%)	90	90	90	90			
実績値 (%)	93	98	92	99			
達成度 (%)	103.3%	108.9%	102.2%	110.0%			

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容
ご意見箱	通年	ご意見箱を設置し、利用者からの意見・要望を受け付けています。受け付けた内容は、スタッフと共有し対策を講じています。また、役員会に提出し、協議を行っています。
ネット口コミ閲覧	通年	定期的に、口コミチェックを行っています。また、口コミについてスタッフ・役員会で共有しています。
役員会の開催	毎月	当社役員は、地元自治会長、地元団体代表等、利用者としての役割を担っているメンバーで構成しています。毎月、利用者の意見・要望について協議しています。

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	コロナ禍の中で、昨年は緊急事態宣言で休業もあり、過年度との比較は困難であるが、財務諸表及び事業収入から総合評価は「S」である。また、経営分析上では、「収益性項目 6.売上営業利益」は減少しているが、給付金や施設協力が雑収入となり、全体的には利益が増加している。 【評価は、本体事業収支、全体収支とも黒字だが、経営状況に若干の懸念がある(得点15点)ことから、基準により、A評価とする。】

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (千円)		
項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)		59,037,758	52,027,828	94,731,406
	指定管理料	0	0	0
	利用料金収入	58,894,342	48,418,996	23,240,499
	その他の収入	143,416	3,608,832	71,490,907
支出 (b)		67,344,444	61,737,398	66,060,771
	人件費	29,859,764	29,642,539	28,436,071
	本社管理経費	0	0	9,067,588
	その他の支出	37,484,680	32,094,859	28,557,112
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		-8,306,686	-9,709,570	28,670,635
自主事業収入 (d)		50,144,213	41,903,248	16,273,098
自主事業支出 (e)		40,995,555	37,310,042	22,131,320
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		9,148,658	4,593,206	-5,858,222
全体収支 【(c)+(f)】		841,972	-5,116,364	22,812,413
備考	「利用料金収入」及び「自主事業収入」の減額は、新型コロナウイルスの影響によるものが大きい。また、「その他の収入」の増額は、国からの雇用調整助成金や市からの協力金等によるもの。			
団体の財務状況	団体本体の経営状況について若干の懸念がある。			

7 管理業務の履行状況

検査方法	市チェックリストに基づき、指定管理者へのヒアリング・現地確認により検査を実施	
実施時期	令和2年9月25日	
検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	確認資料:各種報告書(点検記録、警備記録等)
危機管理	適正に実施	加点あり(下記のとおり) 確認資料:マニュアル、避難訓練実施報告書
人員配置・地元活用	適正に実施	確認資料:従業員名簿、労働状況台帳、免状(防火管理者等)
現金管理	適正に実施	確認資料:現金出納帳、入出金伝票、現金、通帳
会計・経理	適正に実施	確認資料:現金出納帳、入出金伝票、領収書等
情報セキュリティ	適正に実施	確認資料:マニュアル、ウイルス対策ソフト
情報公開・個人情報保護	適正に実施	確認資料:ホームページ、情報公開規定、文書取扱規定
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	確認資料:事業計画承認通知、再委託承認通知、メール、備品台帳等
加点事由	具体的内容	
有	アルコール消毒の徹底、混雑時の入館制限、空気清浄機や非接触型体温計の設置などの感染予防対策を積極的に講じていた。その結果、利用者や従業員の安心安全の確保、クラスターの発生防止につながったことから加点するもの。	

8 指定管理者の自己評価

コロナ禍で休業期間が1年の約半数有、事業を計画通り行うことが難しい状況でした。また、施設PRや事業PRを行うことがしづらい状況の1年であり、入館者数の減少に歯止めをかけることが容易ではありませんでした。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策に協力金や補助金を有効に利用し、可能な限り万全を図り、利用者が少しでも安全・安心に入館できるように、スタッフ自身の対策や定期巡回時の消毒作業等を行うことによって、利用者から高評価をいただいています。

国が、GOTO観光支援事業や相模原市が行った39キャンペーン経済支援事業には、少しでも利用者に還元できるよう参加しました。指定管理者として公共施設の設置目的に沿った運営ができたと考えています。

9 所管課意見

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市から2度の施設休止や再開後の入場制限の実施などの要請があり、指定管理者として大変厳しい状況であったと思われる。

このような状況の中、施設職員の雇用を確保し、また感染予防策を徹底しながら、国や市の事業への参加や独自のイベントにより集客を図るなど積極的に管理運営を行っており評価できる。

今後も新型コロナウイルス感染症の影響により厳しい状況が続くと思われるが、利用者の確保のための新たな施策を講じていただきたい。

10 選考委員会意見

- ・ イベント等を実施し、利用者に好評を得ており評価できる。
また、財務的な面からも協力金等の交付により安定しているが、コロナ禍が終息した後、遠のいた利用者の呼び戻しや利用料収入の確保に向けた対策が必要であるとする。
- ・ 財務内容の充実がなされた時期に、将来の経営の安定に備えて内部留保に努めるとともに、計画的に利用者還元策を考慮されたい。
- ・ 新型コロナウイルス感染症対策中での営業活動は大変だと思われるが、その中でクリスマスイルミネーションの設置等の工夫による施設のPRは大変素晴らしいと思われる。季節に応じた企画を今後とも継続することを望む。
- ・ 臨時的でも直通バスの運行があると市内居住者で運転をしない方やシルバー層（70歳以上）の需要を取り込めると考えられる。（バスは有料でも直通であれば良いと思う）
- ・ 県外からの来訪者について、八王子、多摩地区といった都内近隣地区が多いことから、その地域の自治体と連携する事で県外来訪者の促進が図られると思われる。
- ・ リピーターを増やすと同時に初回来訪者を増やす施策が必要と感じる。アンケート上でも初めての方が53.8%の高スコアとなっている。食事、サービス、料金について高い評価であるため、「初めて」の方を増やす施策を行うことでリピート率アップにつながると考えられる。
- ・ 令和3年度神奈川県観光客受入環境整備費補助金の募集がある。設備整備において有用な補助金と思われる。こちらの応募について検討してはどうか。既に衛生設備に傾注しているようであるため、さらに非接触設備が充実する事が出来ると思われる。

