

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和元年度

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 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				
利用料金合計(円)	55,426,826	58,894,342	48,418,996				

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
B	目標値を下回ったのは、令和元年東日本台風の被害による観光客の減少及び新型コロナウイルス感染拡大防止に伴いほぼ1ヶ月休業したことが主な要因であると考えられる。 【評価基準は、当該年度の達成度が90%以上100%未満のため、B評価】

指標1

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(単位)	9,835	9,835	9,000	9,000			
実績値(単位)	9,339	9,863	8,382	-			
達成度(%)	95.0%	100.3%	93.1%				

4 事業の実施状況

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
S	10月以降は、台風や新型コロナウイルスの影響により、多くの施設外でのイベントが中止となったが、施設内での季節感を演出する事業等により集客を図ったこと、また周辺観光振興事業は、施設の設置目的である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ものであり評価できる。 【評価基準は、「様式1」のとおり、当該年度の達成度が125%以上のため、S評価】

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)			

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	蛸が見れる小川や初心者向け登山道、公園散策路等周辺里山整備を行い紹介しています。この結果、ホテル観賞・登山・ハイキングの利用者が増加しました。	
季節感を演出する事業	通年	お正月、節分、ひな祭り、桜、端午の節句、母の日、父の日、あじさい、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。	
桜ライトアップ	3月～4月	自慢の露天の桜をライトアップし、夜桜花見風呂が出来ます。お問い合わせも多数ありました。日中も花見風呂可能です。	
感謝祭	2月	指定管理受託記念事業です。利用者への感謝を込めて、初日は入館料を半額にしたほか、毎日ポイントの増、回数券特販、粗品プレゼント行い好評でした。	
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や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5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ることができました。	
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した。露天風呂に入浴しながら鑑賞できることから好評で、当初12月迄でしたが、1月迄延長しました。また、遠方から見えますので、施設PRにもつながりました。	
マレットゴルフ大会	10月	約100名の温泉利用者が参加しました。賞品として温泉関連品、地域特産品を提供し、利用者との懇親及び、地域PRを行いました。	
教育支援事業	6月～9月	近隣小学校・中学校児童の校外学習・入浴マナー習得・職業体験の場として提供しました。	

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	<p>昨年に引き続き、温泉・浴室・スタッフの評価で高い満足度を得られている。</p> <p>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。</p> <p>【評価基準は、当該年度の達成度が100%以上110%未満のため、A評価】</p>

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:令和元年5月、回答数:234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				
実績値（%）	93	98	92				
達成度（%）	103.1%	108.9%	102.2%				

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・要望を受付けています。受付けた内容は、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おり、スタッフ及び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されています。毎月、利用者の意見・要望を協議を行っています。

6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
C	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業収支はプラスとなっているが、本体事業収支と全体収支はマイナスとなっていることから、C評価とする。 ・今般コロナウイルス感染対策等もあり収益性はCであるが、財務諸表の安全性ではA評価とした。経営分析表参照。特に3月売上は33万円であるが、今期の様子を見たい。感染予防対策に基づいて営業活動されるのを望みたい。

施設の収支概要		直近3年間について記載			（円）
項目		平成29年度	平成30年度	令和元年度	
収入（a）		55,409,170	59,037,758	52,027,828	
	指定管理料	0	0	0	
	利用料金収入	55,246,826	58,894,342	48,418,996	
	その他の収入	162,344	143,416	3,608,832	
支出（b）		64,207,797	67,344,444	61,737,398	
	人件費	27,640,331	29,859,764	29,642,539	
	本社管理経費	0	0	0	
	その他の支出	36,567,466	37,484,680	32,094,859	
本体事業収支【(a)-(b)】(c)		-8,798,627	-8,306,686	-9,709,570	
自主事業収入（d）		49,165,755	50,144,213	41,903,248	
自主事業支出（e）		40,190,837	40,995,555	37,310,042	
自主事業収支【(d)-(e)】(f)		8,974,918	9,148,658	4,593,206	
全体収支【(c)+(f)】		176,291	841,972	-5,116,364	
備考	利用料金収入及び自主事業収入の大幅な減少は、台風や新型コロナウイルスの影響によるものが大きい。				

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3月30日	
検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	加点事由あり(下記のとおり)
危機管理	適正に実施	
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	
有	相模原市エコオフィスの殿堂認定を受けた施設であるが、電気量のモニター化やデマンド値を意識し電気量の削減に努めるとともに、節水の推進など、さらに環境配慮への取組みを行った結果、昨年の委員会からご指摘いただいた、光熱水費の削減にも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

<ul style="list-style-type: none"> ・入館者の減少は東日本台風により、本施設周辺で大きな災害があり、周辺アクセスがすべて不能となり、通常に戻るまで長期間を要したこと、また新型コロナウイルス感染拡大防止の為、3月に1カ月休館をしたことが主な要因である。 ・地域の財産である温泉を中心に地域住民で設立したボランティア団体で温泉周辺の登山道・散策路整備、花の咲く公園整備、虫の飛び交う小川整備等の里山の環境整備を通年行い、集客につなげている。 ・自然豊かな露天スペースを活用したイベント開催や年数回の回数券特販期間を設け、リピーターの獲得を行っている。

9 所管課意見

<ul style="list-style-type: none"> ・毎年多くの自主事業を行っているが、今年度も新規事業としてラジオ番組の企画への参画やインターネット等の情報発信など、積極的に利用者増加策を講じている。新しい生活様式を実践しつつ、利用客のリピーター化や新規利用客が増加するよう取り組んでもらいたい。 ・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。年1回ではなく、複数回アンケートを行ない、サービスの向上に努めていただきたい。 ・開設から20年以上経過し、施設の各所に傷みが出ている。引き続き保守点検や日常清掃等を確実に言い、適切な維持管理に努めてほしい。

10 選考委員会意見

<ul style="list-style-type: none"> ・台風、新型コロナの影響により大きな被害を蒙り、財政状況にも厳しさが生じている。次年度についても厳しいことが予想されることから、特に人件費や修繕費について再検討するとともに、利用者負担の上に財務状況の改善を図ることなく、増資等の自己資本強化策を計画し、長期的な経営計画を作成していただきたい。 ・利用者アンケートは、1回のみでは把握できない点もあるので、複数回実施してほしい。 ・コロナ禍に対応できる新たな温泉事業の方向性について考えてもらいたい。
--

総合評価（自動判定）

