

# 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	相模原市立緑の休暇村センター 相模原市立青根緑の休暇村いやしの湯 相模原市立津久井合唱館
指定管理者名	一般社団法人 青根振興協議会
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	相模原市立緑の休暇村センター条例、相模原市立青根緑の休暇村いやしの湯条例、相模原市立津久井合唱館条例
施設の設置目的	<p>【緑の休暇村センター】 青根地域の豊かな自然環境の中で、市民の健全な休養と研修の場を提供し、もって市民福祉の向上と地域社会の発展に寄与するため。</p> <p>【青根緑の休暇村センターいやしの湯】 温泉資源の活用による市民の福祉の向上及び健康の増進を図り、市民のふれあいと交流を促進し、もって地域の活性化に寄与するため。</p> <p>【津久井合唱館】 市民が行う合唱、楽器演奏等の音楽活動及び交流活動の場を提供することにより、合唱の里づくりの推進及び音楽文化の振興並びに市民の相互交流の促進の寄与するため。</p>
施設概要	<p>【緑の休暇村センター】 所在地：緑区青根807番地2 開館日：昭和55年6月8日 管理面積：12,434.00㎡ 延床面積：762.35㎡ 構想：鉄骨造地上2階、木造 主な施設：宿泊室6室、コテージ3棟、テニスコート2面、食堂</p> <p>【青根緑の休暇村いやしの湯】 所在地：緑区青根844 開館日：平成17年5月11日 管理面積：4,187.33㎡ 延床面積：999.87㎡ 構想：鉄骨造一部木造平屋建 主な施設：温泉施設、貸切休憩室</p> <p>【津久井合唱館】 所在地：緑区青根851番地 開館日：平成6年7月1日 敷地面積：454.96㎡ 延床面積：105.24㎡ 構造：鉄骨造1階</p>
施設所管課	緑区役所区政策課、津久井まちづくりセンター

## 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
【休暇村センター】 利用者数合計（人）	4,564	4,322	3,974	1,432			
【休暇村センター】 利用料金合計（円）	9,910,930	9,409,140	8,578,410	4,633,602			
【いやしの湯】 利用者数合計（人）	104,457	101,385	82,679	51,133			
【いやしの湯】 利用料金合計（円）	65,045,800	65,020,460	53,670,220	34,453,910			
【合唱館】 利用者数合計（人）	1,151	1,109	790	55			
【合唱館】 利用料金合計（円）	192,150	165,900	115,500	21,000			

### 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>新型コロナウイルス感染症による施設休業の影響により、利用者が減少し、目標を大きく下回った。【評価基準は、当該年度の達成度が80%未満のため、D評価】</p> <p>特に宿泊施設である休暇村センターは、夏季期間における合宿等の大口顧客の分散宿泊など対策を実施したが、例年を大きく下回る結果となった。</p> <p>温浴施設であるいやしの湯は感染対策を実施し、1日温泉券の廃止や入場定員数を1/2とした。その中でも月別にみると全営業日で稼働できた月の平均人数は7,575人と目標値(8,800人)には満たないが、コロナ禍でも健闘したと評価できる。</p> <p>※モニタリングの指標については、コロナ禍での適正な目標値を設定することが困難なため、現状維持とする。</p>

指標1	緑の休暇村センター
指標名 (単位)	施設利用者数の増加(対象施設:客室、コテージ、食堂、テニスコート)
指標式と指標の説明	<p>施設の年間利用件数/12ヶ月 単位:人</p> <p>目標数値は平成28年度と平成29年度の2年間の利用件数(1か月当たり)の平均値5%増とする。</p> <p>※平成29-30年度は前指定管理期間、目標値平成22-24年度の3年間の利用件数(1か月当たり)の平均値15%増</p>

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)	440	440	420	420	420	420	420
実績値 (人)	380	360	331	119			
達成度 (%)	86.4%	81.8%	78.8%	28.3%			

指標2	青根緑の休暇村いやしの湯
指標名 (単位)	施設利用者数の増加(対象施設:入浴施設)
指標式と指標の説明	<p>施設の年間利用件数/12ヶ月 単位:人</p> <p>目標数値は平成28年度と平成29年度の2年間の利用件数(1か月当たり)の平均値5%増とする。</p> <p>※平成29-30年度は前指定管理期間、目標値平成22-24年度の3年間の利用件数(1か月当たり)の平均値15%増</p>

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)	10,084	10,084	8,800	8,800	8,800	8,800	8,800
実績値 (人)	8,328	8,449	6,890	4,261			
達成度 (%)	82.6%	83.8%	78.3%	48.4%			

指標3	津久井合唱館
指標名 (単位)	施設の年間利用件数 単位:件(コマ)
指標式と指標の説明	<p>午前、午後、夜間の区分を1コマ=1件とする。</p> <p>目標は平成28年度と平成29年度の利用コマ数(1ヶ月当り)の平均値の5%増とする。</p> <p>※平成29-30年度は前指定管理期間、目標値平成22-24年度の3年間の利用コマ数(1か月当たり)の平均値10%増</p>

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 (コマ)	245	245	200	200	200	200	200
実績値 (コマ)	183	158	110	20			
達成度 (%)	74.7%	64.5%	55.0%	10.0%			

#### 4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
<b>S</b>	<p>感染症対策を実施しつつ、温泉施設では一部の事業を実施し、満足度向上につなげることができた。休暇村センターにおいては、新型コロナウイルス感染症にともない天体観測会やトレイルランなど宿泊に繋がる事業が全て中止となった。また、津久井合唱館においても、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため事業が中止となった。</p> <p>【評価基準は、様式1記載の達成度が2施設で評価なし、1施設で150%のため、S評価】</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)			

##### 自主事業

緑の休暇村センター

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(全て中止となりました)			

##### 自主事業

青根緑の休暇村いやしの湯

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
ゆず湯	12月22日	露天風呂でゆず湯を行った。	◎
新春甘酒サービス	1月2日～3日	新春の入館者に、ご利用を感謝し甘酒の提供をした。	◎

##### 自主事業

津久井合唱館

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(全て中止となりました)			

## 5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	昨年度の選考委員会委員の意見を踏まえて、大変良い・良いの割合から普通以上の割合に目標値の基準を変更した。 全ての施設においては達成度が120%を超え、3施設の平均では122.9%のためS評価となった。【評価基準は、利用者満足度の目標値に対する達成度が、110%以上のため、S評価】

<b>利用者満足度調査</b>	3施設の平均値
調査手法/サンプル数	利用者満足度調査(アンケート用紙による満足度調査)/令和2年4月1日～3月31日実施 ※サンプル数個別表参照
目標値の基準	「普通」以上の割合が8割以上 ※R1は「満足」と「やや満足」の合計が8割以上

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 (%)	80	80	80	80	80	80	80
実績値 (%)	78	83	79	98			
達成度 (%)	97.5%	103.8%	98.8%	122.9%			

<b>利用者満足度調査</b>	緑の休暇村センター
調査手法/サンプル数	利用者満足度調査(アンケート用紙による満足度調査) / 76件(令和2年4月1日～3月31日実施)
目標値の基準	接客、食事など各項目の満足度の普通以上の割合が8割以上 ※H29.30年度は参考値(設問相違) ※R1は「満足」と「やや満足」の合計が8割以上

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 (%)	80	80	80	80	80	80	80
実績値 (%)	77	98	62	97			
達成度 (%)	96.3%	122.5%	77.5%	121.3%			

<b>利用者満足度調査</b>	青根緑の休暇村いやしの湯
調査手法/サンプル数	利用者満足度調査(アンケート用紙による満足度調査) / 131件(令和2年4月1日～3月31日実施)
目標値の基準	総合的な満足度の普通以上の合計が8割以上 ※R1は総合的な満足度の「満足」と「やや満足」の合計が8割以上 ※設問が違うため、H29.30年度は参考値

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 (%)	80	80	80	80	80	80	80
実績値 (%)	78	77	83	98			
達成度 (%)	97.5%	96.3%	103.8%	122.5%			

<b>利用者満足度調査</b>	津久井合唱館
調査手法/サンプル数	利用者満足度調査(アンケート用紙による満足度調査) / 20件(令和2年4月1日～3月31日実施)
目標値の基準	施設管理状態、利用料金、接遇、総合的な満足度の「普通以上」の合計が8割以上 ※R1までは施設管理状態、利用料金、接遇、総合的な満足度の「満足」と「やや満足」の合計が8割以上 ※H29～R1は参考値

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(%)	80	80	80	80	80	80	80
実績値(%)	79	73	93	100			
達成度(%)	98.8%	91.3%	116.3%	125.0%			

<b>その他の取組</b>		
取組事項	時期	取組内容
なし		

## 6 施設の経営状況

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	休暇村センター、いやしの湯において、新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言時のシフトの見直しや水道光熱費の見直し等により支出費用の削減図った。津久井合唱館においては、新型コロナウイルス感染症に伴う利用者の減少により、利用料金収入が大きく減少した。また、新型コロナウイルス感染症による休業の影響を大きく受けたが営業外収入により3施設全体では黒字決算となった。【評価基準は、様式3の団体本体の経営状況が「若干の懸念がある」5点+本体事業収支、全体収支ともに黒字10点で合計15点のため、A評価】

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (円)		
項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)		90,833,245	87,094,445	137,028,345
	指定管理料	700,000	706,675	716,852
	利用料金収入	74,595,500	62,364,130	59,639,017
	その他の収入	15,537,745	24,023,640	76,672,476
支出 (b)		89,504,565	81,769,998	83,823,170
	人件費	29,811,409	25,599,929	22,162,317
	本社管理経費	50,296,678	48,645,182	39,513,424
	その他の支出	9,396,478	7,524,887	22,147,429
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		1,328,680	5,324,447	53,205,175
自主事業収入 (d)		45,446,995	37,102,435	21,498,307
自主事業支出 (e)		46,706,817	40,661,671	31,839,815
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		-1,259,822	-3,559,236	-10,341,508
全体収支 【(c)+(f)】		68,858	1,765,211	42,863,667
備考				

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	履行管理に関するチェックシートを使用した現地調査、指定管理者へのヒアリング
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	
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	施設人員は100%(いやしの湯は93%)市内従業員であり、地元活用として評価できる。	

## 8 指定管理者の自己評価

令和2年度は、4月1日から6月18日まで新型コロナウイルス感染症対策のため施設を全面休業し、6月19日から営業を再開しましたが三密を避けるための対策により利用者は大幅に減少し、津久井合唱館においては大口の団体利用が皆無となりました。さらに、令和3年1月9日から3月23日まで再度の休業になり実に1年の約37%を休業したことになり、事業収入は大きく減少しました。一方、相模原市の指定管理者制度導入施設協力金、コロナ感染症対策事業補助金及び国の雇用調整助成金、緊急雇用安定助成金の支給を受けたほか歳出の削減に努め全体としては黒字決算になりましたが、さらなる経営改善に努めてまいります。

## 9 所管課意見

令和2年度については、新型コロナウイルス感染症による休業の影響にともない利用者数が減少し、指標の達成度がD評価となった。経営については施設の収支は赤字となったが、最終的に黒字となった。アンケートは母数を増やしており、指定管理者の努力を評価できる。コロナ禍ということもあり、例年に比べると若年層が増加するなど客層の変化もみられる。全体的に従業員の接客など概ね満足度の評価は問題はないものの、一部お叱りのご意見を頂いており、施設管理者の指導のもと改善に努める。一方で新型コロナウイルス感染症が収束後を見越して、令和2年度中に敷地内で移動式のマッサージを誘致し、翌年度より実施している点は、一定の評価ができる。市としては、新型コロナウイルス感染症終息後に集客に繋がられるよう広報など必要な協力をしてまいりたい。

## 10 選考委員会意見

- ・ 昨年の指摘を踏まえ、満足度調査の評価を「普通以上」に直されたのは良いと思う。
- ・ まだ「いやしの湯」のサンプル数が少ない。繰り返し利用が多いのであれば、紙に加えた方法を検討する必要がある。(例) 木札や風呂桶を戻す際に、「満足」「普通」「不満」の棚に返却することで満足度を集計する。
- ・ 柚子湯や甘酒の提供し、令和3年度に向けて移動式のマッサージを誘致したのは評価できる。
- ・ 緊急事態宣言は全施設休館となっているが、都内の外資系ホテルなどでは安全対策を明記した上で、部分開業している。安全対策を徹底した上でどのような開業が良いのか、検討された方が良いのではないか。
- ・ HPのリニューアルは、必須である。新型コロナウイルス感染症の対策を優先したことは理解できるが、安全対策をしていることをPRするためにも、必須である。主な問題点は、次の通り。(①～⑥は昨年と同様、⑦は新規)
  - ① デザインが古く魅力のある施設に見えない。
  - ② 使っている写真に、電球が反射していたり、被写体が綺麗に入っていないかたりしている。
  - ③ 施設のウリがトップに来ていない。
  - ④ 料金がトップに来ており、安さしかウリがないように見えてしまう。
  - ⑤ アクセスの記載が不親切で、どのように行けるのか不明。
  - ⑥ 文字の色や背景の色が不適切で、障害者対応もされておらず、全体的に素人の作成のように見えている。
  - ⑦ 新型コロナウイルス対策を含め、安全対策の実施状況の明示。
- ・ HPのリニューアルに加えて、ツイッターやブログなどのSNSの強化を図ると良い。
- ・ 満足度調査のアンケートによると、本施設は知人の紹介が多い。市内中央区や南区でPRイベントをしても良い。
- ・ キャンプ需要、マイクロツーリズム志向が上向きで今後も継続されると考えられる。非常に良い観光資源であるこの施設を有効利用するためにも、脱炭素、SDGsといった観点も含め、市観光協会との連携を強めて利用促進案を考えていく必要がある。
- ・ 令和3年度神奈川県観光客受入環境整備補助金の募集がある。設備投資において有用な補助金と思われます。こちらの募集について検討してはどうか。
- ・ コロナ禍で市内小学校の宿泊行事が中止になっている。児童の思い出作りに緑の休暇村を利用することを教育委員会へ提言されてはどうか。希望制でクラス毎1泊であれば収容人数もクリアできるのではないか。
- ・ 新型コロナウイルス感染症対策の中で営業活動は大変であり、モニタリングシートで成果指標の達成度をD評価としているが、仕方ないと思われる。施設管理者から移動式マッサージの誘致を行ったことは良い企画であり、さらに季節に応じたイベントを企画することが望ましい。
- ・ コロナ禍(緊急事態宣言下)において施設の閉鎖による影響は、利用料収入の激減につながり難しい運営になっている。そうした中で利用者アンケートでは良好な結果を出しており、営業努力が出ているものと考えている。財務的に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。

