

# 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3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	44,273	64,856		
利用料金合計(円)	55,426,826	58,894,342	48,418,996	23,240,499	34,194,899		

## 3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
D	前年度と比較し客足が戻ってきたものの、新型コロナウイルス感染症による施設休館の影響もあり、目標値を大きく下回った(休業期間:令和3年8月6日~9月30日 計56日間)。また、全営業日稼働できた月の平均入館者数も6,402人であり、外出を控えた地元リピーター等の利用減少が影響しているものと考えられる。 【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。】 ※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。

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	5,405		
達成度(%)	95.0%	100.3%	93.1%	41.0%	60.1%		

#### 4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のための休業に伴い、一部の事業が中止となったが、コロナ禍における様々な制約がある中、感染症対策を行いながらも数多くの事業を実施し、満足度向上につなげることができた。</p> <p>【評価は、当該年度の達成度が100%以上125%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・初心者向け登山道・公園散策路等周辺里山整備を地元住民と共に行い紹介している。	○
季節感を演出する事業	通年	露天桜(夜間ライトアップ)、菖蒲湯、鯉のぼり、五月人形、お正月、七夕、十三夜、ゆず湯、節分、バレンタイン、ひな祭り、クリスマス等季節感を演出してイベントを行いました。	○
ポイントフェア	年4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を実施して、リピーターの獲得を図った。	○
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、入館者数増加を目的に行いました。	○
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と好評で、また、遠方から見えますので、施設PRにつながりました。周辺住民のご協力もあり、年々イルミネーションを増やし利用者より好評を得た。	○
感謝祭	2月	2月1日は、指定管理者制度導入日であり、今年度は15周年にあたりました。1日は入館料を夜間時間も含め半額とし、7日迄ポイント3倍、回数券購入感謝ポイント、粗品プレゼントを行いました。昨年度出来なかった分、好評を得ました。	○
食堂事業	通年	地元住民のご協力で季節の山菜、冬至食、藤野特産品、東北物産品をメニューに取り入れて提供しました。	○

## 5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	昨年度から調査の実施回数を増やし、サンプル数が倍以上となった。全体を通して、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100%以上110%未満のため、基準により、A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3年6月・10月、回答数:延べ420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	90		
実績値（%）	93	98	92	99	98		
達成度（%）	103.3%	108.9%	102.2%	110.0%	108.9%		

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る。受け付けた内容は、スタッフと共有し対策を講じる。また、役員会に提出し、協議をおこなう。
ネット口コミ閲覧	通年	定期的に、口コミチェックを行う。口コミについてスタッフ・役員会で共有する。
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・要望を協議している。

## 6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
S	<p>流動比率・固定比率等から短期・長期ともに安全性は高いといえる。収益性に関しても、新型コロナウイルス感染症による休館の影響で営業利益が悪化しているものの、協力金等の雑収入もあって全体では利益が生じており、法人としては安定している。</p> <p>【評価は、本体事業収支、全体収支とも黒字で、経営状況に特段の課題はないことから、合計20点となり、基準により、S評価とする。】</p>

### 施設の収支概要

※直近3年間について記載

(円)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入 (a)	52,027,828	94,731,406	87,917,462
指定管理料	0	0	0
利用料金収入	48,418,996	23,240,499	34,194,899
その他の収入	3,608,832	71,490,907	53,722,563
支出 (b)	61,737,398	66,060,771	71,961,260
人件費	29,642,539	28,436,071	31,346,445
本社管理経費	0	9,067,588	38,914,712
その他の支出	32,094,859	28,557,112	1,700,103
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	-9,709,570	28,670,635	15,956,202
自主事業収入 (d)	41,903,248	16,273,098	23,625,475
自主事業支出 (e)	37,310,042	22,131,320	26,899,321
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	4,593,206	-5,858,222	-3,273,846
全体収支 【(c)+(f)】	-5,116,364	22,812,413	12,682,356
備考	令和元年度と比較して利用料金収入及び自主事業収入が減少しているのは、新型コロナウイルスによる休館(令和3年8月6日～9月30日)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特段の問題はない。

## 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4年2月9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	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、ウィルス対策ソフト
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	従業員の約8割が市内在住。また、食材や燃料などできる限り地元業者を優先しており地元活用として評価できる。	

## 8 ウェブアクセシビリティ

ホームページの作成	有
-----------	---

ウェブアクセシビリティの取組項目	取組状況
機種依存文字を使っていない。	○
ページ内の文字の大きさを変えることができる。	○
単語の途中にスペースや改行を入れていない。	○
ページ内容を的確に表しているタイトルが付いている。	○
ダウンロードできるファイルには、ファイルの種類とサイズを記載している。	
画像には、代替テキスト等を付与し、支援技術利用者にも適切な代替情報を提供している。	○
背景色と文字色にコントラストを確保するなど、色使いに配慮している。	○
その他取り組んでいること	SNSとの連携、リンク先拡充

## 9 指定管理者の自己評価

コロナ禍で休業期間が約2カ月やまん延防止期間による時短営業もあり、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、事業PRを行うことが、困難な状況の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（スタッフの感染者は発生しませんでした）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。キャッシュレス推進を図り、相模原市が行った39キャンペーン経済支援費業には、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。

## 10 所管課意見

令和3年度も、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館等の影響を受けた。利用者数は令和2年度より回復・増加しているが、成果指標の達成は困難な状況であった。指定管理料の支払いのない施設であるため、経営については施設の収支は赤字となったが、協力金等の公的な支援もあり最終的に黒字となった。満足度評価は高水準を保っており、特にコロナ対策については100%の満足評価を得ている。また、アンケート母数を増やす等、指定管理者の努力は評価できる。

開館より25年を迎える当施設は、令和4年度に中規模改修工事の実施を予定しており、市としても再開後の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。

## 11 選考委員会意見

- ・成果指標、実施状況、満足度、経営状況、管理履行、総合等の評価は適正になされていると考える。
- ・豊富な内部留保を活用して利用者への還元策とともに地域振興への貢献に努めてほしい。今後の一層の活動を期待したい。
- ・新型コロナ感染対策中で利用者の減少は仕方がないが、モニタリングから通年を通じてイベント等の開催して努力しているように思われる。財務（資金）についても助成金の収入で財務体制は問題ないが、アンケート調査と併せて、今後の活動に有効に活用してもらいたい。
- ・年間を通じ、自主事業を展開し集客に努めているところは評価できる。
- ・アンケート結果から、コロナ禍により減少した高齢者をいかに呼び戻すか、初めて来た客をいかにリピーターにするかの工夫が重要である。コロナ対策を万全にしているPRや、ホームページ・SNSを通じた広報宣伝に更に注力する必要があると考える。

### 総合評価（自動判定）

