

■ 指定管理者制度導入施設 年度評価シート ■

評価年度

令和4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	17,239	
利用料金合計(円)	55,426,826	58,894,342	48,418,996	23,240,499	34,194,899	9,080,028	

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
D	令和4年6月より中規模改修工事に伴い休館しており、目標値を大きく下回った。ただし、4月及び5月の平均入館者数は8,620人であり、実質的には達成度95.8%のB評価相当と、コロナウイルス感染症で遠のいた客足が戻ってきていると考えられる。 【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。】

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	9,000	9,000
実績値(人)	9,339	9,863	8,382	3,689	5,405	1,437	
達成度(%)	95.0%	100.3%	93.1%	41.0%	60.1%	16.0%	0.0%

4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	<p>中規模改修に伴う休館の影響もあった中で、できる限りの事業を実施しており評価できる。特に、「周辺観光振興事業」については、地域の観光振興に資する施策として休館中にも事業を実施しており、休館明けの施設利用に好影響があることを期待する。</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・効果等	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・効果等	評価
(なし)			/

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	評価
周辺観光振興事業	1年間	「やまなみ公園」「螢河川」「峰山登山道」の整備を住民ボランティア団体と行った。散策者の増加で、4～5月については施設利用が増えた。	◎
季節感を演出する事業	4月、5月	露天での夜桜ライトアップ、鯉のぼり、菖蒲湯等を行った。大変好評でした。期間累計で12,197人入館しました。	○
ポイントフェア	4月	期間中、ポイントを倍増し、回数券購入者にはポイント増を行い、リピーターの獲得が出来た。期間中累計2,154人入館しました。	○
開館記念日	4月	開館25周年を記念して、3日間入館料を半額にしました。期間中累計965人入館しました。	○
ポイントデー	4月、5月	毎週月曜日、金曜日、お風呂の日(26日)をポイントデーとし、ポイント倍増を行った。期間中累計で5,239人入館しました。	○
夜間割引事業	4月、5月	平日の17時より、通常より低価格にした。期間中累計で1,927人が入館しました。仕事後や農作業後に低価格で入浴が出来とても好評です。	○
広告宣伝事業	11月	八王子市の大規模なイベントである「いちよう祭り」に於いて、2,000枚のパンフレット配布と抽選会景品の提供を行った。施設の知名度アップに繋がりました。	○

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
S	2か月間の営業であったが、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。利用者から頂いた意見・要望について、スタッフだけでなく役員とも情報共有し、協議を行う等、改善に向けた取組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4年5月、回答数:延べ221名
目標値の基準	利用者満足度の設問(利用料金、温泉・浴室、スタッフ、コロナ対策、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	90	90
実績値（%）	93	98	92	99	98	99	/
達成度（%）	103.3%	108.9%	102.2%	110.0%	108.9%	110.0%	0.0%

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
B	<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。収益性に関しては、中規模改修工事に伴う休館の影響で利用料金収入が大幅減少しており、市からの営業補償金が計上されているものの赤字となっている。</p> <p>役員報酬・人件費を始めとした経費の見直しをしたほうがよいのではないかと懸念している。</p> <p>【評価は、本体事業収支、全体収支とも赤字で、経営状況に特段の課題はないことから、基準により、B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2年度	令和3年度	令和4年度
収入 (a)	94,731,406	87,917,462	58,009,558
指定管理料	0	0	0
利用料金収入	23,240,499	34,194,899	9,080,028
その他の収入	71,490,907	53,722,563	48,929,530
支出 (b)	66,060,771	71,961,260	59,456,510
人件費	28,436,071	31,346,445	43,148,162
本社管理経費	9,067,588	38,914,712	15,779,731
その他の支出	28,557,112	1,700,103	528,617
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	28,670,635	15,956,202	-1,446,952
自主事業収入 (d)	16,273,098	23,625,475	7,866,200
自主事業支出 (e)	22,131,320	26,899,321	6,965,507
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	-5,858,222	-3,273,846	900,693
全体収支 【(c)+(f)】	22,812,413	12,682,356	-546,259
備考	令和3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、改修工事による休館(令和4年6月1日～令和5年7月31日)の影響による。		

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5年1月11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	省略語・専門用語・俗語等の使用を極力避け、多くの方に理解いただけるような表現を心掛けている。 各ページの上部に表示ページの階層を示すトピックパスを実装。

9 指定管理者の自己評価

改修工事による、長期休館（令和4年6月～令和5年7月）があり、営業は2カ月と短い期間でありましたが、可能な限り事業を行い、利用者の満足度向上を図りました。再開後、客離れが起きないように、利用者には休館の理由を丁寧に説明しました。利用者へ対して、またスタッフのコロナ対策は万全であり、利用者からの評価をいただいております。感染者の発生はありませんでした。休館中、スタッフ間のコミュニケーション不足が懸念されることから、定期的に責任者・スタッフ全員で植栽管理や除草等の敷地整備、地域ボランティア活動や話し合いを行う時間をとり、コミュニケーション不足を解消し、再開に向けての万全な準備を行いました。営業は短期間ではありましたが指定管理者として役割を果たしたと考えています。

10 所管課意見

令和4年6月から中規模改修工事に係る長期休館があり、それに伴って利用者数が減少したことにより、成果指標の達成度、また、施設の収支にも大きな影響があった。指定管理料の支払いのない施設であるため、休館中に想定される支出については営業補償による補填を実施したが最終的に赤字となってしまった。そのような中でも満足度評価において、前年度よりもわずかに高い評価をいただきS評価となったことは指定管理者の努力によるものであると評価できる。

令和5年8月からのリニューアルを契機として、周辺施設との連携事業や施設PRに注力いただき、地域の振興・観光の発展に寄与する地域の中心施設としての更なる発展に期待したい。

11 選考委員会意見

- ・2か月間だけであるが、全体に適切に管理されていると考える。
- ・令和4年度から改修工事があり、達成度や収入に影響がある中で、途中であるが利用者の満足度は大変いい状態である。
- ・施設の維持の中で光熱費の経費が増大して収支に影響を与えている。今後は太陽光発電等の導入も含め経営計画を検討してもらいたい。
- ・財務では長期借入金が多くなっており、今後の返済になるとキャッシュフローも悪くなるので経費の見直しも検討してもらいたい。
- ・令和4年度についての実績は工事休館に伴い、参考値になり得ないと感じている。
- ・令和4年度決算額において、執行額は全体的に予算比十数パーセントの減額となっている。地元住民雇用の維持の観点から必要な支出であったということは理解できるが、予算ありきの支出に見えるため、内容について所管課を交えて検証しておく必要があると考える。
- ・利用者アンケートで、施設を知ったきっかけが「インターネット」との回答が4割となっている。改修後のPRも兼ねて更なるHPの充実やSNS等による発信の強化が必要と考える。

総合評価（自動判定）

B

(65/100)

