

■ 指定管理者制度導入施設 最終評価シート ■

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 7372.06㎡、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)	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)	100,579	44,273	64,856	17,239	77,209
利用料金合計(円)	48,418,996	23,240,499	34,194,899	9,080,028	39,237,756

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	B	D	D	D	D		

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)	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)	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000
実績値(人)	8,382	3,689	5,405	1,437	6,434
達成度(%)	93.1%	41.0%	60.1%	16.0%	71.5%

4 事業の実施状況

評価（5評価）	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	評価点 (20点満点)	評価点 16
	S	A	A	A	A		

市が指定する事業

主な事業名	内容等	効果等
(なし)		

企画提案事業

主な事業名	内容等	効果等
(なし)		

自主事業

主な事業名	内容等	効果等
周辺観光振興事業	「やまなみ公園」「蛍河川」「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、施設利用が増えた。
季節感を演出する事業	地域資源である自然の有効活用や地域住民から季節の装飾品の提供などをいただき、季節感を満喫する。菖蒲湯・七夕・十五夜・門松・節句・イルミネーション他	都心では、感じることの出来ない、里山の季節感を満喫する利用者が定着
ポイントフェア	年5回、月初めの6日間、通常よりポイントを多く付与、また、回数券購入でポイントを多く付与した。	回数券を購入する利用者が多く、リピーター増加に繋がった。
感謝祭	初めて指定管理を受託した2月1日を半額とし、1日より6日間はポイント付与や粗品プレゼントを行った。	平成20年より、開催して、利用者に感謝の還元を行い、好評を得ている。
ポイントデー	月、金曜日、26日（おふろの日）他をポイントデーとしてポイント2倍付与、ポイントが10個貯まると入館券をプレゼントします。	スタンプ式のポイントカードで高齢者に好評で、貯めるのを楽しみに来ています。リピーターの増加に繋がった。
夜間割引事業	平日の17時以降割引金額で入館出来ます。指定管理受託時から行っています。	平日夜間は入館者数が少ないと聞いていたので、行った。仕事終わりに気軽に入浴できると好評を得ています。
広告宣伝事業	通常の媒体広告だけでなく、イベントに出展参加して施設PRを行った。	遠方の方に直に施設PRを行ったことや、割引券配布で初めて入館する利用者が増加した。

5 利用者の満足度

評価（5評価）	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	評価点 (20点満点)	評価点
	A	S	A	S	S		

利用者満足度調査

調査手法	利用者へのアンケート調査を実施
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）	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（%）	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
実績値（%）	92.0	99.0	98.0	99.0	99.0
達成度（%）	102.2%	110.0%	108.9%	110.0%	110.0%

利用者意見の把握に資するその他の取組

主な取組事項	取組内容
ご意見箱	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	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	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。

利用者意見に対する対応

主な意見	対応内容
両方ドライ（高温）サウナにしてほしい	中規模改修工事に際し、ウエットサウナ・ドライサウナからドライサウナとロウリュサウナに変更した。
駐車場の舗装の劣化が激しいのでなおしてほしい	改修工事により、舗装の更新及び白線を引きなおした。
WIFIを利用しやすく、セキュリティ対策万全で電波が強力なものにしてほしい	WIFI設備の見直しを行い、更新した。利用者から仕事も可能になったと評判で、ワーケーションの方も増加した。

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 11
	C	A	S	B	C		

施設の収支概要

(円)

項目	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
収入 (a)	52,027,828	94,731,406	87,917,462	58,009,558	65,991,382
指定管理料	0	0	0	0	0
利用料金収入	48,418,996	23,240,499	34,194,899	9,080,028	39,237,756
その他の収入	3,608,832	71,490,907	53,722,563	48,929,530	26,753,626
支出 (b)	61,737,398	66,060,771	71,961,260	59,456,510	70,990,184
人件費	29,642,539	28,436,071	31,346,445	43,148,162	34,126,061
本社管理経費	0	9,067,588	38,914,712	15,779,731	35,440,749
その他の支出	32,094,859	28,557,112	1,700,103	528,617	1,423,374
本体事業収支 [(a)-(b)] (c)	-9,709,570	28,670,635	15,956,202	-1,446,952	-4,998,802
自主事業収入 (d)	41,903,248	16,273,098	23,625,475	7,866,200	35,816,740
自主事業支出 (e)	37,310,042	22,131,320	26,899,321	6,965,507	34,270,684
自主事業収支 [(d)-(e)] (f)	4,593,206	-5,858,222	-3,273,846	900,693	1,546,056
全体収支 [(c)+(f)]	-5,116,364	22,812,413	12,682,356	-546,259	-3,452,746
備考					

7 管理業務の履行状況

検査項目	確認結果				
	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
管理業務	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
危機管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
人員配置・地元活用	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
現金管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
会計・経理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報セキュリティ	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報公開・個人情報保護	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
加点の有無	有	有	有	有	有
主な加点内容	<p>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り組みを行った結果、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>従業員の約9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。</p>				

8 指定管理者の自己評価

コロナウイルス感染拡大防止や改修工事による、長期休館がありました。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。改修工事に向けての利用者のご意見を含めた修繕要望を蓄積し記録していましたので、担当課へ全ての要望をスムーズすることが出来ました。予算の関係で達成できない箇所はありましたが、利用者からは好評を得ています。また、再開のタイミングで利用時間区分を見直し、入館すると1日利用が可能となり、利用者の流れや受付の効率化が図られ、利用者には大好評となりました。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、イベント参加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、コロナ休館後、改修後の再開に向けての万全な準備を行いました。5年間の指定期間を指定管理者として役割を果たしたと考えています。

9 所管課意見

指定管理期間5年間のうち、コロナウイルス感染拡大防止や改修工事による、長期休館があったが、可能な限り事業を行い、利用者の満足度向上を図っている。利用者の満足度は例年A又はSとなっており、非常に評価できる。こういった指定管理者による取り組みの積み重ねが令和5年度施設リニューアル後の集客につながっていると考えられる。

次の指定管理についても、現行の指定管理者が行うことから、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。

10 選考委員会意見

・コロナウイルス感染拡大防止や改修工事による休館があったが、様々な実施事業が実ってきており、売上復調の兆しが見えてきていること、5年間を通して利用者の満足度が総じて高い水準であることは評価できる。

・成果指標の達成度について、市都合によるものや不可抗力による休館など、外的影響を受けないで公平公正に評価できるような手法を検討する必要がある。

・各年度で入った助成金により大幅な黒字になるなど、経営状況に関する評価を適切に実施できていない年度があると推察されるため、適正に評価が実施できるような方法を検討する必要がある。

総合評価（自動判定）

B

(67/100)

