

指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度	令和5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 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）	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	77,209
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	39,237,756

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月から令和5年7月まで、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、再開後の平均入館者数は9,651人であり、実質的には達成度107.2%のA評価相当と、指定管理者の努力で集客ができてい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（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	6,434
達成度（%）	95.0%	100.3%	93.1%	41.0%	60.1%	16.0%	71.5%

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、「リニューアルオープン」については、地域の観光振興や地域から愛される施設として資する施策とし、今後の施設利用に好影響があると期待できる。</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、8~3月については施設利用が増えた。	◎
季節感を演出する事業	8月~3月	露天でのイルミネーション・ゆず湯を行った。大変好評でした。	○
ポイントフェア	9月、12月、2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6,232人入館しました。	○
リニューアルオープン	8月	再開を記念して、2日間入館料を半額にしました。期間中累計2,019人入館しました。再開PRとともに藤野自治会員へ1戸2枚入館券を配布し地域還元を行いました。大好評でありました。	◎
シルバーイベント	9月	敬老の日に65歳以上の方、入館料を半額にしました。大好評につき551人が利用されました。	○
夜間割引事業	8月~3月	平日の17時より、通常より低価格にした。仕事後や農作業後に低価格で入浴が出来るとも好評です。	○
津久井やまゆり園入所者無料招待	2月	休館日を利用して近隣の障がい者施設「津久井やまゆり園」の入所者と家族30名を入浴・食事していただきました。大好評でありました。	◎

5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	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5年10月、令和6年3月、回答数：延べ431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、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 (%)	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
実績値 (%)	93.0	98.0	92.0	99.0	98.0	99.0	99.0
達成度 (%)	103.3%	108.9%	102.2%	110.0%	108.9%	110.0%	110.0%

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
C	安全性については、総合評価として高いと判断したが、収益性については販売管理費の見直しも検討すべきである。人件費や特に水道光熱費も課題である。 【評価は、本体事業収支、全体収支とも赤字で、経営状況に若干の懸念があることから、基準により、C評価とする】

施設の収支概要

※直近3年間について記載

(円)

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収入 (a)	87,917,462	58,009,558	65,991,382
指定管理料	0	0	0
利用料金収入	34,194,899	9,080,028	39,237,756
その他の収入	53,722,563	48,929,530	26,753,626
支出 (b)	71,961,260	59,456,510	70,990,184
人件費	31,346,445	43,148,162	34,126,061
本社管理経費	38,914,712	15,779,731	35,440,749
その他の支出	1,700,103	528,617	1,423,374
本体事業収支 [(a)-(b)] (c)	15,956,202	-1,446,952	-4,998,802
自主事業収入 (d)	23,625,475	7,866,200	35,816,740
自主事業支出 (e)	26,899,321	6,965,507	34,270,684
自主事業収支 [(d)-(e)] (f)	-3,273,846	900,693	1,546,056
全体収支 [(c)+(f)]	12,682,356	-546,259	-3,452,746
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	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6年2月13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。	

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8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。再開に向けて、地元の藤野自治会に再開遅れの理由の丁寧な説明と1戸あたり2枚入館券を配布して理解をいただきました。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、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月から続く中規模改修工事に係る長期休館により、利用者数が減少したため、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。しかしながら、営業期間を人数で割り、年間ベースに試算すると約11万6千人とコロナウイルス感染症前の水準の集客となっており、非常に評価できると考える。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、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6年度以降も指定管理を引き続き行うことから、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。

11 選考委員会意見

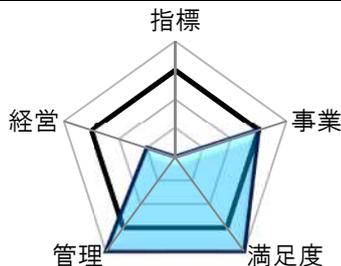
・改修工事による休館から8月に再開となり、売上復調の見込みも見えてきていること、また、様々な実施事業が実ってきていることが利用者の満足度にも現れてきていると感じる。施設再開にあたって、利用の時間制限を撤廃したことで、利用者の利便性が向上した上で、指定管理者としても運営の効率化が図られており、双方にとってより良い取組となっていることは評価できる。

・昨年度実績としては全体収支が赤字となっており、利用者を堅調に増やして固定費をカバーしていくことが必要。また、その動向によっては、さらなる経費の削減について検討いただきたい。

・成果指標について、休館期間を考慮せず低評価となってしまうことは残念。次期指定管理期間においては柔軟な評価ができるよう検討する必要がある。

総合評価（自動判定）

B



(60/100)