

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	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。(緑の休暇村センター条例第2条) 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。(青根緑の休暇村いやしの湯条例第2条) 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。(相模原市立津久井合唱館条例第2条)
施設概要	【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 【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 【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
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	1,405		
【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	3,944,520		
【いやしの湯】 利用者数合計(人)	104,457	101,385	82,679	51,133	60,782		
【いやしの湯】 利用料金合計(円)	65,045,800	65,020,460	53,670,220	34,453,910	65,882,338		
【合唱館】 利用者数合計(人)	1,151	1,109	790	55	194		
【合唱館】 利用料金合計(円)	192,150	165,900	115,500	21,000	64,050		

3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
D	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。特に宿泊施設である休暇村センターは、夏季期間(8-9月)に緊急事態宣言にともなって施設を閉鎖し、例年を大きく下回る結果となった。温浴施設であるいやしの湯は感染対策を実施し、引き続き1日温泉券の廃止や入場定員数を1/2とした。定員数を1/2としているコロナ禍では健闘したと評価できる。【評価基準は、当該年度の達成度3施設の平均が80%未満のため、D評価】

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)(人)
指標式と指標の説明	施設の年間利用件数/12ヶ月 単位:人 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。 ※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

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	117		
達成度（%）	86.4%	81.8%	78.8%	28.3%	27.9%		

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)(人)
指標式と指標の説明	施設の年間利用件数/12ヶ月 単位:人 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。 ※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

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	5,065		
達成度（%）	82.6%	83.8%	78.3%	48.4%	57.6%		

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	午前、午後、夜間の区分を1コマ=1件とする。 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。 ※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

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	65		
達成度（%）	74.7%	64.5%	55.0%	10.0%	32.5%		

4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	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施設を閉所したことから、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。 【評価基準は、様式1記載の達成度が3施設平均で100%以上125%未満のため、A評価】

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
第22回北丹沢12時間山岳耐久レース	7月4日	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため中止	△
第30回道志川合唱祭及び前夜祭	9月25日～26日	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため中止(8月6日～9月30日施設休館)	△
いやしの湯送迎バス運行事業	10月～3月	新型コロナウイルス感染症の影響を受け利用者は減少したが、地域内高齢者の健康増進と住民交流の場を提供	◎
ゆず湯	12月22日	地元のゆずが不作のため中止	△
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。	◎

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
S	全ての施設で達成度が110%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】

利用者満足度調査

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3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	98		
達成度（%）	97.5%	103.8%	98.8%	122.9%	122.9%		

利用者満足度調査	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) / 71件(令和3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	100		
達成度(%)	96.3%	122.5%	77.5%	121.3%	125.0%		

利用者満足度調査	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) / 151件(令和3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 ※設問が違いため、29.30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	95		
達成度(%)	97.5%	96.3%	103.8%	122.5%	118.8%		

利用者満足度調査	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) / 15件(令和3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	100		
達成度(%)	98.8%	91.3%	116.3%	125.0%	125.0%		

その他の取組		
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
A	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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
収入 (a)		87,094,445	115,530,038	118,800,617	
	指定管理料	706,675	716,852	714,149	
	利用料金収入	62,364,130	38,140,710	50,842,738	
	その他の収入	24,023,640	76,672,476	67,243,730	
支出 (b)		81,769,998	83,823,170	91,417,679	
	人件費	25,599,929	22,162,317	25,251,690	
	本社管理経費	48,645,182	39,513,424	44,468,406	
	その他の支出	7,524,887	22,147,429	21,697,583	
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		5,324,447	31,706,868	27,382,938	
自主事業収入 (d)		37,102,435	21,498,307	18,880,770	
自主事業支出 (e)		40,661,671	31,839,815	31,296,682	
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		-3,559,236	-10,341,508	-12,415,912	
全体収支 【(c)+(f)】		1,765,211	21,365,360	14,967,026	
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4年3月16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 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	

9 指定管理者の自己評価

令和3年度は、8月6日から9月30日の繁忙期を緊急事態宣言の発出により全施設を休業しました。また、4月20日から8月1日及び1月21日から3月21日までの間、まん延防止等重点措置の指定により営業時間の短縮、入場者制限措置などにより減収になりました。利用料金収入や自主事業収入を主財源として経営している法人としては大変厳しいものとなりました。一方、相模原市から施設協力金と感染症対策事業補助金と神奈川県から感染症拡大防止協力金さらに神奈川県労働局から雇用調整助成金などの交付を受けることができ、固定資産除却損を除いた経営は黒字となりましたが一時的な収入によるところが大きく、さらなる経営改善に努めてまいります。

10 所管課意見

令和3年度は繁忙期に緊急事態宣言が発出され休業したことにもない、大きな影響を受けた。休暇村センター及びいやしの湯は指定管理料がない施設でありながら、コロナ禍の中でも顧客満足度を維持しつつ、安全性の確保から定員数を1/2に制限した中でも一定の収益を確保したことは評価できる。津久井合唱館においては、新規利用者が増加したことや高い顧客満足度を維持したことは評価できる。コロナ禍においては時代に適した新たな自主事業の実施が求められる。令和3年度から食堂を活用した地域への仕出し弁当販売を開始するなど、一定の努力が伺える。令和5年度から新たな収益の柱としてキャンプ事業（年1,000万円の売上を想定）を開始する予定となっており、今後も様々な自主事業の企画・実施について期待し、広報活動など必要なところについて、協力をしてまいります。

11 選考委員会意見

・テレビ神奈川「猫のひたいほどにワイド」に取り上げられたことは良かったと思う。他のテレビ番組にも取り上げられるよう努力されたい。

・HPのリニューアルは成功されていると思う。YouTubeや360度映像を組み合わせた施設などの説明は評価できる。この結果、県外からの集客が伸びているのであろう。一方、手作り感が否めず、素人の制作に感じる。例えば、ウェブアクセシビリティで、「ページタイトルが適切に作成されていない」「ダウンロードできるファイルの種類とサイズが明示されていない」「画像にだいたいテキストが付与されていない」「色使いの配慮が不十分」などの課題もある。公的施設であることを考えても、視覚等障害者への配慮は必須であり、考慮されたい。また、予約状況の表示や予約サイトを導入することも必要であろう。

・YouTubeの活用は効果的だが、通常SNSとは呼ばない。FacebookやTwitterなどのSNSによる情報発信をすべきだろう。近日の状況や変化、つまり、紅葉や自然の変化を発信したり、今日のランチやスペシャルな定食などを発信したりする。またそれにより、リピーターやファンを作っていくことが必要と考える。

・令和3年度も「いやしの湯」の利用者満足度調査のサンプル数が著しく少ないのが気になる。繰り返しの利用が多いのであれば、紙のアンケートでは数が集まらないだろう。例えば、木札やオケを返すとき、「満足」「普通」「不満」の棚に返すなどのアンケート方法にすることで、意見調査されるのも方法と思う。もちろん特に意見のある方は、紙に書いてもらう。

・来訪者数は令和3年度まではコロナ禍にて参考にならないため、令和4年度以降に期待する。ただし、令和4年度以降は物価上昇、燃料高騰による影響が大きいと、その部分は別途対応を検討すべきと思う。

・新型コロナウイルス感染症対策をしながら事業を実施し、活動されたことは評価できる又地域への仕出し弁当等の事業は大変すばらしいと思われる。今後の規模を考慮してイベントの取り組みも大切である。

・協力金により収支はプラスとなっているが、閉館等による客離れは相当数あると考えられる。離れた客の呼び戻し、新たな集客の工夫は急務である。ホームページだけに拘らず、影響力のあるユーチューバーによる広報や、登山・サイクリング・バーベキューなど、3施設を拠点とした休日レジャーの過ごし方のモデルを作り、それを公開・周知するなど利用客を誘導する戦略が必要であると考ええる。

総合評価（自動判定）

A

(70/100)

