

■ 指定管理者制度導入施設 中間評価シート ■

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 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)	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		
利用料金合計(円)	48,418,996	23,240,499	34,194,899		

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 3.3
	B	D	D				

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)	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		
実績値(人)	8,382	3,689	5,405		
達成度(%)	93.1%	41.0%	60.1%	#DIV/0!	#DIV/0!

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 17
	S	A	A				

自主事業

主な事業名	内容等	効果等
周辺観光振興事業	虫が見れる小川・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紹介している。	地元住民と協働で行うことにより、地元との絆が深まりました。ホテルや花など季節毎の情報発信を行い散策後の入浴や再来館に繋がりました。
季節感を演出する事業	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するイベントを実施。	季節感の演出は、懐かしさや初体験を感じた利用者が多かった。特に桜の見頃は露天風呂で花見風呂が出来、多くの利用者に好評を得ました。毎年この時期、利用者が増加しています。コロナ前に行った餅つきは、多くの家族に経験してもらい子供たちに喜んでもらいました。
ポイントフェア	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。	利用者の好評を得ています。回数券購入が増えリピーターの増加を図れました。
ポイントデー	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、入館者数増加を図った。	利用者の好評を得ています。リピーターの増加を図れました。スタンプ式ポイントは高齢者の方の楽しみが倍増しました。
クリスマスイルミネーション	露天スペースを利用してイルミネーションを設置。	年々、イルミネーションを増加させ、見ごたえのあるものになっています。露天風呂入浴での鑑賞はもちろんだが屋内風呂からも見ることが可能であり、好評を得ました。また、遠方より見えることにより施設アピールに繋がりました。
感謝祭	2月1日は、指定管理者制度導入日であり、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、粗品プレゼントを実施。	利用者の感謝を込めて、行っています。期間中、毎日来館する利用者も増え、利用者還元が図れたと考えています。
食堂事業	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ている。	地元で採った山菜(筍、わらび、ウド他)を提供し、楽しみにしている利用者も多く、好評を得ました。藤野特産品や東北物産品をメニューに取り入れることで土産販売向上に繋がりました。

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 17
	A	S	A				

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 ○令和元年度 時期: 令和元年5月、回答数: 延べ234名 ○令和2年度 時期: 令和2年9月、回答数: 延べ180名 ○令和3年度 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)	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		
実績値 (%)	92.0	99.0	98.0		
達成度 (%)	102.2%	110.0%	108.9%	#DIV/0!	#DIV/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とともに、役員会に提出し、都度、協議を行っている。
ネット口コミ閲覧	定期的に、口コミチェックを行い、スタッフ及び役員会で共有している。
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おり、毎月、利用者の意見・要望について協議を行っている。

利用者意見に対する対応	
主な意見	対応内容
障がい者駐車場の増やしてほしい	野菜直売所を隔てた、温泉スタンドの近くに2台ありますが、正面玄関すぐ隣に障がい者専用駐車場を2台分増設し、合計4台としました。
キャッシュレス対応にしてほしい	PayPay等QRコード決済を可能としました。交通系ICカードが利用できる券売機と食券機を導入しました。
Wi-Fiが利用しやすく強力なものにほしい	NTTが店舗向けに開発したWi-Fi機器を3台導入しました。簡単なパスワード(館内表示)・強固なセキュリティー・同時に多人数が利用可能のもので、館内全ての箇所で利用できます。

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 13
	C	A	S				

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		
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の影響によるものが大きい。また、「その他の収入」の増額は、国からの雇用調整助成金や市からの協力金等によるもの。 ○令和2年度休館 令和2年3月2日～6月18日、令和3年1月9日～3月21日 ○令和3年度休館 令和3年8月6日～9月30日				

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		
危機管理	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		
現金管理	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		
情報セキュリティ	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		
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		
加点の有無	有	有	有		
主な加点内容	電気量削減や、節水の推進等、環境配慮への取組みを行った結果、光熱水費の削減にもつながったことから加点するもの。 消毒の徹底、入館制限、空気清浄機導入等の感染予防対策に努め、利用者の安心安全、クラスター発生防止に寄与したことから加点するもの。 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 提案事項のうち未実施のこと

主な事項	内容等	理由・今後の実施見込等
藤野ふる里まつり	施設PR、東北物産販売、チャリティ抽選会	台風被害、コロナ禍でのイベント中止

9 提案事項にないが実施したこと

主な事項	内容等	効果等
台風被災者支援事業	台風19号被災者・災害ボランティアの無料入浴支援、災害派遣自衛隊への駐車場提供、自衛隊員の無料入浴	災害時での施設の有効活用が出来ました。今後の災害発生時の対応が確認できました。
価格改定対策事業	価格改定時、旧価格での回数券の販売・回数券購入者へのポイント還元	価格改定に対してのご理解を得ました。
高齢者支援事業	高齢者支援センターが主催する「せせらぎの会」が、毎月2回特別室で高齢者支援活動および食事をしています。入浴希望者には、入館料を50円割引しました。	高齢者への支援を行い、施設をコミュニケーションの場として利用しました。参加者が別の機会での施設利用が増えました。
施設の安全対策事業	防災訓練指導員資格の他に相模原市応急手当指導員資格を取得したことで、AED心肺蘇生を含む救命救急訓練や応急手当訓練の指導が可能となりました。	外部指導員の手配をすることなく、定期的にスタッフに指導することで万が一の際の応急手当が可能になりました。
近隣宿泊施設との連携事業	本施設近くで日比谷花壇が運営する「里楽巢」(グランピング)と連携し、宿泊費の中に、入浴料を含め、宿泊者が施設を利用	宿泊者のほぼ全員が利用しました。多くが都心からの方で、施設PRすることが出来、宿泊施設との相乗効果が生まれました。
キャッシュレス対応事業	キャッシュレス化が時代背景にあり、コロナ禍で特に需要が増加するので対応しました。PayPay等QRコード決済【全5種類】、神奈川県が主催する【かながわPAY】、各種スマートフォン決済、交通系ICが使用できる券売機、食券機を設置しました。また、行政が主導する39キャンペーンやかながわ旅割にも参加しました。	特にコロナ禍に於いて、利用が増えました。キャッシュレスが可能になったことで、施設のレベル向上に繋がった。
利用者満足度向上事業	昨今、オリンピックもあり周辺地域ではロードバイク人口が増加しています。施設駐車場のロードバイクスタンドを約10台分設置しました。	ロードバイク利用者の施設利用が増えました。また、空気入れも用意していますので、好評を得ています。
マイクロツーリズム促進事業	相模原市観光協会が主催するマイクロツーリズム促進事業「寄り道クーポンチラシ」への掲載(クーポン特典協賛)を行い、クーポン1枚につきオリジナルタオルを1枚、利用者にプレゼントする。	新しい利用者が増加しました。キャンプ場等へ施設PRを行うことが出来、キャンプ場利用者の施設利用が増えました。

10 指定管理者の自己評価

令和元年は台風19号による周辺地域の甚大な災害発生、令和2年3年とコロナ禍での運営となり、難しい運営が強いられました。その中でも事業計画書に掲げた事業を可能な限り実行し、利用者の満足度向上へ繋げました。災害発生時には、率先して被災者の支援を行い公共施設の役割を担い、また、強力な感染防止対策を行ったことで地域住民の信頼を得たと考えています。困難な時期を踏まえ、スタッフにも施設を大切にすることを更に強くなり、その上で利用者におもてなしを行っています。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。令和4年度の大半と令和5年度の一部は改修工事により休館しますが、休館期間は定期的にスタッフが出勤し敷地の植栽整備や清掃等、訓練・研修を行い再開に際し準備を行います。再開後の事業も利用者の更なる満足度向上を目標とし計画し、指定管理者として役割を果たしていきたいと考えています。

11 所管課意見

令和元年度は周辺の台風被害による休館、令和2年度、令和3年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館と、入館者数や経営状況という視点では非常に厳しい3年間となった。しかしながら、利用者の満足度が毎年90%を超える等、利用者の声を積極的に取り入れたり、新たな事業に取り組んだりしてきた成果が表れているのではないかと考える。

特に自主事業については、毎年100近い数の事業数を実施し、また、周辺の登山道・公園の環境整備や、観光施設と連携した事業を行う等、当施設だけでなく地域一体となった取組みを行い、地域の活性化に貢献していることは評価できる。

中規模改修工事により令和4年6月から令和5年7月まで休館中であるが、再開後も引き続き、安心・安全かつ快適で、利用者に広く親しまれる管理運営に努めていただきたい。

12 選考委員会意見

- ・コロナ禍で需要が落ち込んだが、雇用調整助成金などを使って経営を維持できて良かった。
- ・利用者満足度が高く、口コミチェックやきめ細かな顧客対応が奏功していると考えられる。
- ・休業中であるからかもしれないが、ネットの口コミ評価が3.3点/5点である。これを施設改修でどこまで改善できるか、競合分析を踏まえて考えてほしい。
- ・コロナ禍で適正な評価は困難であるが、利用者の満足度は高くスタッフも頑張っているように思われる。中規模改修後のイベント等の立案に期待したい。
- ・改修工事後は、社会情勢も大きく変化していると予想される。その変化に対応しながらの改修を行うべき。
- ・令和元年東日本台風被害やコロナ禍の影響により施設運営が非常に厳しい状況の中で、事業評価、利用者満足度について常に高い評価を得ている。周辺地域の人や遠方から来た人も、いつ来ても清潔なお風呂と食事などを楽しめているからの結果である。現在改修工事のため閉館となっているが、再開後もこれまで以上に利用者に親しまれる施設運営管理をお願いしたい。

総合評価（自動判定）

