

指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度	令和6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	藤野やまなみ温泉運営共同事業体（株式会社牧野地域振興協議会）
指定期間	令和6年4月1日から令和11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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
利用者数合計（人）	17,239	77,209	112,586				
利用料金合計（円）	9,080,028	39,237,756	58,871,008				

3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	令和4年と令和5年は、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ていたが、リニューアルオープンから毎月安定した入館者数である。当該年度は入館者数が112,586人と過去最高人数となっており、評価できる。 【評価は、当該年度の達成度が100%以上110%未満のため、基準により、A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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
目標値（単位）	9,000	9,000	9,100	9,100	9,100	9,100	9,100
実績値（単位）	1,437	6,434	9,382				
達成度（%）	16.0%	71.5%	103.1%				

4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	季節の通して様々な事業を行ったり、周辺観光振興事業として地元ボランティア団体との活動や周知をしたりして、リピーターや観光客を獲得しており評価できる。特に、「感謝祭」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。 【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】

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」「蛭河川」「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。蛭が復活しつつありますので、周知を行って行きます。	◎
季節感を演出する事業	1年間	露天での夜桜ライトアップ・イルミネーション・ゆづ湯を行った。大変好評でした。	○
ポイントフェア	4月、6月、9月、12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7,837人入館しました。	○
感謝祭	2月	指定管理者を受託して、18周年となり入館料を半額にしました。期間中、粗品プレゼントやポイントを3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2,673人入館しました。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503人が利用されました。	○
夜間割引事業	1年間	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とても好評です。	○
津久井やまゆり園入所者無料招待	1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53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
A	全体を通して、温泉・浴室、スタッフ、食事の味に対する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。アンケートの利用頻度では、初めての人が50%を占めていたため、リピーターとして獲得する取組を検討することが求められる。 【評価は、当該年度の達成度が100%以上110%未満のため、基準により、A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6年5月、10月、令和7年3月 回答数：延べ668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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
目標値（%）	90	90	90				
実績値（%）	98	99	98				
達成度（%）	108.9%	110.0%	108.9%				

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4年度	令和5年度	令和6年度
収入（a）		58,009,558	65,991,382	60,684,923
	指定管理料	0	0	1,514,000
	利用料金収入	9,080,028	39,237,756	58,871,008
	その他の収入	48,929,530	26,753,626	299,915
支出（b）		59,456,510	70,990,184	77,974,729
	人件費	43,148,162	34,126,061	35,600,819
	本社管理経費	0	0	0
	その他の支出	16,308,348	36,864,123	42,373,910
本体事業収支【(a)-(b)】(c)		-1,446,952	-4,998,802	-17,289,806
自主事業収入（d）		7,866,200	35,816,740	53,039,250
自主事業支出（e）		6,965,507	34,270,684	44,395,663
自主事業収支【(d)-(e)】(f)		900,693	1,546,056	8,643,587
全体収支【(c)+(f)】		-546,259	-3,452,746	-8,646,219
備考	R4年、R5年のモニタリング時の集計方法が誤っていたため、修正した。			
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により検査を実施
実施時期	令和7年2月17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
加點事由	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

改修工事後、初めて1年度による管理運営を行ったが、提案した自主事業はほぼ実施しました。入館者数は、台風やコロナ対策時期以前に戻りつつあり指標もクリアしたところです。積極的なリピーター確保策や広告などの情報発信をSNSを含めて定期的に行った結果と考えています。昨今外国人入館者が増加傾向にあることから、外国対応をマナー周知・外国語表記等で充実させていき更なる満足度向上を図ります。売上は利用料金と自主事業を合わせると過去最高でした。しかしながら大幅な赤字で課題として収益の改善が挙げられ、現状では食堂等の自主事業収支は安定しているところですが、利用料金減益への対応は価格改定しか考えられない状況ですので、金額や時期等を市と協議していきます。総合的に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

入館者数や売上は過去最高となり、利用者の満足度も高いことから、非常に評価できる。しかし、売上が過去最高にも関わらず赤字となってしまう点では、物価高騰等に起因する人件費や光熱費など固定費の増が大きく影響しており、今後は経費削減を行いつつも、適正な受益者負担を検討していく必要があると考える。今後も通年して運営を行うことから、SNSやメディア等を活用し、広く施設を周知しつつ、リピーターの獲得となる事業を展開し、地元の地域の振興・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

- ・入館者および利用料金が過去最高となったこと、自主事業等により利用者満足度が高いことは評価できる。
- ・本体事業収支、全体収支とも赤字となっており、一因として予算の見込みの甘さがあるのではないかと考える。経費削減案を検討し、人件費については、シフト管理を午前・午後で分ける等対応していくべきであるとする。
- ・満足度調査の結果より、利用者の多くが現状の利用料金を安いと感じており、今後、価格改定を検討していくとのことだが、価格改定の上げ幅は近隣施設との比較や客単価を考え、市と検討して適切な価格設定にしてほしい。

総合評価（自動判定）

A

(70/100)

