

平成27年度指定管理者施設 モニタリング評価調書

No. 1

1 施設状況・事業

施設名称	松川村ふれあい交流センター 松川村温泉施設	所管課	経済課		
指定管理者名	Fun Space 株式会社				
指定期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日				
施設設置目的	(ふれあい交流センター) 地域の情報発信基地として松川村の産業振興と活性化のために設置 (温泉施設) 地域住民の福祉と健康増進に寄与するとともに農林漁業体験を伴う都市交流を通じて地域活性化を目指し、保健休養及び触れ合いの場として設置				
施設概要	(ふれあい交流センター) 平成9年11月開設、鉄骨造一部木造平屋建(敷地面積2455.10㎡、延床面積650㎡)、売店、特産品コーナー、インフォメーションコーナー、物品倉庫、食堂、軽食コーナー、厨房及び倉庫、事務スペース、その他 (温泉施設) 平成4年12月温泉・飲食施設開設、平成7年11月宿泊施設開設、RC造一部鉄骨造地上2階地下1階(敷地面積12671.90㎡、延床面積3164.74㎡)、温泉施設(男女大浴場、男女露天風呂)、レストラン、スナック、客室、男女浴場、宴会場(実習室)、その他				
主な施設の実施事業	(ふれあい交流センター) 開館時間：午前10時～午後6時 チェーンペース：24時間 (温泉施設) 【温泉施設】 日帰り入浴：午前10時～午後9時 大広間：午前10時～午後6時 【飲食施設】 レストラン：午前11時～午後8時30分、スナック：午後6時～午後11時 【宿泊施設】 宿泊：午後3時～翌日午前10時、宴会・会食：午前11時～午後3時、午後5時～午後9時、日帰り入浴：午前11時～午後6時(温泉施設休館日のみ)				
施設収入状況	利用区分(ふれあい交流センター)	前年利用収入	利用収入	対前年比	5
	売店	177,490,954円	171,857,053円	96.8%	
	レストラン	53,864,488円	58,853,537円	109.3%	
	地場販売手数料	1,634,988円	44,895,286円	2746.6%	
	自販機	3,555,922円	3,819,359円	107.4%	
	その他	480,244円	1,662,537円	346.2%	
	合計	237,026,196円	281,087,772円	118.6%	
	利用区分(温泉施設)	前年利用収入	利用収入	対前年比	
	宿泊	60,776,013円	59,335,708円	97.6%	
	日帰り温泉	36,789,250円	36,729,000円	99.8%	
	日帰り宴会(弁当を含む)	34,972,107円	37,155,138円	106.2%	
	レストラン	24,900,899円	22,556,827円	90.6%	
	売店	8,486,956円	8,639,816円	101.8%	
	使用料	199,980円	151,368円	75.7%	
	その他	2,984,999円	2,670,349円	89.5%	
合計	169,110,204円	167,238,206円	98.9%		
2施設合計	406,136,400円	448,325,978円	110.4%		
施設利用状況	利用区分(ふれあい交流センター)	前年利用実績	利用実績	対前年比	5
	レストラン	76,886人	104,129人	135.4%	
	売店	114,682人	114,479人	99.8%	
	その他(外売店舗)	25,345人	42,252人	166.7%	
	合計	216,913人	260,860人	120.3%	
	利用区分(温泉施設)	前年利用実績	利用実績	対前年比	
	日帰り温泉	102,899人	96,959人	94.2%	
	宿泊	6,024人	5,877人	97.6%	
	日帰り宴会(弁当を含む)	8,301人	8,161人	98.3%	
	レストラン	24,805人	19,483人	78.5%	
	その他	378人	578人	152.9%	
	合計	142,407人	131,058人	92.0%	
	2施設合計	359,320人	391,918人	109.1%	
(ふれあい交流センター) 8月1日～8月27日の間、営業時間を30分延長(8:30～18:00)。年間開館日数 364日					
(温泉施設) 日帰り温泉改修第Ⅱ期工事により10月13日～10月31日まで19日間休館。 年間開館日数【宿泊、宴会】366日、【日帰り入浴】337日、【レストラン】317日					
職員配置	配置実績(ふれあい交流センター)	配置実績(温泉施設)		3	
	総支配人、施設長、副施設長、事務経理担当、調理責任者、調理員、売店係、清掃員、総人員29名。曜日やイベントに合わせて計画的に配置した。	総支配人、副支配人、事務経理担当、調理責任者、調理師、フロント、調理員兼宴会係、レストランホール、客室清掃係、温泉係、スナック、宿直、宴会係、清掃、総人員37名。曜日やイベントに合わせて計画的に配置した。			
施設管理運営に必要な人員が適切に配置されていたか		適材適所の人員配置であった。			

2 事業の実施状況

区分	(協定内容・指定管理者提案) ふれあい交流センター	(協定内容・指定管理者提案) 温泉施設	評価
村指定事業	売店業務、レストラン	日帰り入浴、レストラン・スナック、宿泊、宴会、会議	4
自主事業・イベント等	<ul style="list-style-type: none"> <li>松川村の各種イベント等に積極的に参加した。</li> <li>直売所とのイベント等も協力して賑わい作りを図った。</li> <li>松川コース即売会、苜蓿祭、ご長寿フェア、収穫祭、松川村新そば祭り、鯛販売、まぐろ祭り等を開催。</li> <li>5月の風音楽祭、夕涼みコンサート、町イチ村イチ2015、松川駅100周年記念イベント、北アルプスフェア、酒蔵日本酒祭り、大阪堺市役所安曇野大北物産展、花咲まつり等に出店し、施設および松川村のPRを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>松川村の各種イベント等に積極的に参加した。</li> <li>温泉、レストランにイベントカレンダーを毎月掲示し、毎日何かがあるワクワク感を演出した。</li> <li>しめ縄づくり体験、そば打ち体験、鈴灯の夕べ、氷ランタンの設置等地域の特色を生かしたイベントを開催。</li> <li>5月の風音楽祭、観光協会ウォーキングイベント、鈴虫探索会、クリスタルシンフォニー、アルプス安曇野センチュリーライド等に参加し、施設および松川村のPRを行った。</li> </ul>	

3 指定管理者業務の実施状況の確認

区分	実施内容	評価
施設の維持管理	<p>協定・仕様等の確認</p> <p>光熱水・燃料の使用、電気及び設備の保守及び定期点検、損害保険の加入、施設並びに付帯する設備の維持管理、その他関係設備の保守管理 等</p> <p>実施</p> <p>共通：光熱水、燃料の無駄を極力控え、エネルギーコスト削減に努めた。各種設備の保守点検の実施、各種損害保険の加入し、経営的リスクマネジメントを実施した。</p>	4
サービスの維持向上	<p>協定・仕様等の確認</p> <p>広報やホームページ等PR活動の実施、利用者からの苦情に対する対応 等</p> <p>実施</p> <p>ふれあい交流センター：ホームページリニューアル、スタッフブログの開設、パンフレット作成、各種情報誌への掲載等の宣伝を行い、利用促進を図った。クレームや事故対応も担当課及び従業員間での共有化を行うなど適切に対応した。</p> <p>温泉施設：ホームページリニューアル、スタッフブログの開設、パンフレット作成、各種情報誌への掲載等で宣伝を行い、利用促進を図った。クレームや事故対応も担当課及び従業員間での共有化を行うなど適切に対応した。</p>	4
危機管理対策	<p>協定・仕様等の確認</p> <p>個人情報の保護、消防設備の管理及び点検の実施、警備業務の実施（機械警備を含む）、利用者の安全確保のための巡回監視等の実施、事故発生時の対応体制の確保、災害緊急時連絡網及び対応体制マニュアルの整備、避難（救助）訓練の実施等</p> <p>実施</p> <p>共通：各種マニュアル整備、各種研修の実施、駐車場巡回警備強化、消防避難訓練2回実施。</p>	4

4 利用者評価

区分	内容	評価
利用者評価	<p>利用者アンケート</p> <p>(1) ふれあい交流センター 利用者アンケート調査を実施、アンケート箱を設置して要望や意見を聞き、利用者の利便性の向上に努めた。</p> <p>(2) 温泉施設 利用者アンケート調査を実施、アンケート箱を設置して要望や意見を聞き、利用者の利便性の向上に努めた。</p>	4
	<p>ふれあい交流センター</p> <p>(1) 良好とする評価 ・花かご膳が美味しく、ご飯のお替りにも対応してもらえた ・おやきが安くて美味しかった ・親しみやすい雰囲気であった ・今週のランチはバラエティが多様で楽しみ ・松本から来て野菜を買っている ・売店野菜売り場の品揃えが豊富 ・トイレ清掃が行き届いており気持ちが良い ・道路案内を親切に教えてもらった。</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 ・駐車場が狭い ・午後になると野菜の品切れになっていることがある</p> <p>(3) 改善対応 ・朝礼、月1回の全員ミーティングを継続し、接客や行動に関する改善策を共有実施した。 ・新規メニューの提供を随時行い、お客様を飽きさせないように努めた。お客様からの要望商品を揃えるよう努めた。 ・野菜等の仕入拡充を行い、品切れ解消に努めた。</p>	
	<p>温泉施設</p> <p>(1) 良好とする評価 【温泉】 ・とてもくつろげる ・とてもあたたまった ・泉質が良い ・いつも良く眠れる ・疲れが良く取れる ・関節痛が良くなった ・以前よりきれいになった 【宿泊】 ・静かですべてが良い ・清潔感がある ・夕食時の対応がとても安らいだ、ありがとう ・従業員が親切 ・すずむしの鳴き声良かった ・のどかでとても良い ・すずむしの声に癒された ・ゆったりして良かった ・料理の質が上がった ・野菜中心の食事が良かった 【レストラン】 ・おいしかった ・笑顔が良い ・いつきてもきれいで気持ちが良い ・子供への心遣いがうれしい。</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 【温泉】 人が多い時に場所取りしている人がいて困る 【宿泊】 料理の量がすぎる。食事会場で呼んでも来なかった。 【レストラン】 洋食メニューを増やしてほしい。</p> <p>(3) 改善対応 ・朝礼、月1回の部門ミーティングを継続し、接客や行動に関する改善策を共有実施した。 ・温泉では場所取り禁止の放送をして利用者のマナー向上を促した。併せて入浴事故の注意喚起チラシを配布した。 また、脱衣所から受付に呼出コールを設置して、緊急時に対応出来るように改善を図った。 ・食事会場（宴会場）に呼出ボタンを設置してお客様をお待たせしないように改善を図った。 ・レストランでは利用者の要望を取り入れた新メニューの提供を行い、お客様の満足度向上に努めた。</p>	
	<p>利用者からの評価・苦情等</p>	

5 総合評価

評価区分	評価	総合評価
施設利用状況	5	A
職員配置	3	
事業実施	4	
施設の維持管理	4	
サービス向上	4	
危機管理対策	4	
利用者評価	4	

施設利用状況

利用者評価

職員配置

事業実施

施設の維持管理

サービス向上

危機管理対策

<p>評価理由 (所管課)</p>	<p>◎温泉施設 ・日帰り温泉について、営業日数を増やすなどし営業努力は評価できる。 ・宿泊について、HPでの予約もスムーズにでき利便性に繋がった。さまざまなプランを企画し利用促進を図った。更なる創意工夫により利用者の増加を図られた。 ・アンケート結果からも顧客満足度の高さが見られるが、今後も職員教育を響してサービスの質の向上に努められた。 ・防災意識や管理方法を強化された。 ◎ふれあい交流センター ・直売所が直営となり、収入が大幅に増え、施設全体の収入が伸びた要因となった。また、利用者も大幅に伸びた。 ・自主イベントを積極的に計画し、地域密着に努力していることは評価できる。 ・アンケート結果からも顧客満足度の高さが見られるため、今後も職員研修等を通じてサービスの維持向上を図られた。 ・道の役割のひとつである、防災施設としての役割について取り組みを検討された。 ◎2施設合算し前年対比、収入増・利用者増となり評価したい。</p>	
<p>取り組み・改善案等 (施設所管課)</p>	<p>実施状況</p> <p>①利用増加への取り組み サービスデーの設定 新宿泊プランの提供 創作メニューの提供 スムーズなホームページ予約 季節メニューの提供 旅行会社との提携 地場食材の使用</p> <p>②コスト削減の取り組み 食材の仕入れ先の見直し(村内) 人員配置・シフトの見直し 職員の接遇研修</p> <p>③運営について 運営協議会の開催(少なくとも年1回)</p>	<p>次年度へ向けたの改善事項等</p> <p>共通 ・改修後の管理費について、データ収集しコスト削減に繋げるよう引き続きお願いしたい。 ・次年度は、温泉棟第三期改修工事が予定され、長期休館になるため、収支及び利用者の減については、最小限に留められたい。 ・宿泊棟施設及びポンプなどの修繕を計画的に実施し、利用者への利便性を確保する。大規模な修繕については、経済課と協議の上計画すること。(経年劣化が進んでいる) ・新プランを積極的に計画・実施されたい。 ・運営協議会を年2回ほど開催されたい。 ・四半期ごとの報告は、早期に報告されたい。</p>

<p>【指定管理者自己評価】</p>	
<p>指定管理者自己評価</p>	<p>A</p>
<p>(1) 今年度の取り組みに対する評価(ふれあい交流センター)</p>	
<p>① 利用増加への取り組み ・施設利用者数は260,708名、前年比120.2%と大幅に伸長した。 【売店】商品品揃えを強化(約1300アイテム)し好調に売上増に貢献。 【直売所】4月より生産者約90名と協力し、直営を開始。生産物の新鮮さ、豊富さがお客様の支持を頂き、年間で4万人強の利用を頂く。 【レストラン】メニューの改廃を積極的に実施し、観光客には地元産素材豊富な「彩り花かこ膳」が、地元客にはボリューム豊富な定食類が好評。また、火・木のポイント券進呈を売店・直売所でも実施しリピーターの確保に繋げた。 【外売販売】地元宮澤牧場の手作りソフトの販売や、わさびコロッケ等のテイクアウトを実施し、お客様の支持を得た。 【施設全体】ホームページとブログを通じ、週替わりメニューやイベントの告知を行った。施設パンフレットも作成し、周辺施設やFun Spaceが運営する全国の施設に設置しPRに努めた。また松川村の観光拠点として各種催事やイベントへの出店協力等を行い、地域に密着した運営に努めた。また10月には地元中学校生の職業体験の受入れを行った。県外での物産展等でも村と協力し、松川村のPRを積極的に行った。県外自社運営地域(愛媛県伊予市)や糸魚川地域の特産物の相互販売を行う等の交流販売を積極的に行った。 【チェーンベース】トイレ、花壇等植栽等の清掃と管理に注力した。中庭を「わくわくガーデン」とし、お客様に憩いの場として提供した。</p> <p>②コスト削減に対する取り組み 【仕入価格】食材の仕入価格を業者と随時交渉、出来る限り村内業者を活用し、食材の効率的な保管利用によりロスの削減に努めた。売店では新規業者を入れ、品揃えの多様化と、利益の確保を図った 【人件費】直売所の直営を開始するも大きな混乱なく、計画的に適正配置を行った。また、曜日や季節に応じて弾力的な運営を実施した。 【水光熱費】従業員への省エネ啓蒙、コスト意識の徹底を継続的に実施した。エネルギー費は営業日数が増えるも、前年比91.2%に収束。従業員が省エネ点検票による設備点検を行い効果を得る</p> <p>③その他 施設の設置目的に則した運営を心掛けると共に、地域に根差した運営と観光拠点としての役割を認識し、利用者の安心安全を図り運営を行った。また、食品の安全衛生にも細心の注意を払い、支障なく運営された。保守管理については仕様書に沿って計画的に行い、設備の性能維持に努めた。機械設備が経年劣化により、大幅な設備入れ替えの時期になってきている。(空調設備、自動ドア、キュービクル等)</p>	
<p>① 利用増加への取り組み(温泉施設) ・施設利用者数は年間131,058名と前年度比92%に留まった。 ・主な要因として温泉設備改修工事による休館が19日間あった事、またバスツアー等の観光バス利用の昼食が減少した事が挙げられる。 【温泉】毎月イベントカレンダーを作り、ポイント2倍の日や、子供緑日を開催した。子供連れの利用者増を目的にストラックアウト等子供が楽しめるアトラクションを導入した。また休館日を第4木曜日のみとし、他の木曜日は夕方16時より営業しする事で利用者増に努めた。松川村農家民泊の中学生約1300名の入浴受入れを実施した。 【宿泊】ホームページに掲載するプランを増やし、ネット予約の比率が増加した。地場食材を使用した食事付きプランや、地域の方が教えるそば打ち体験、布ぞうり作り体験、ちひろ美術館入館券付プラン等を実施しネットからの予約者増に繋がった。また松川村ふるさと納税の返礼品として宿泊券を提供した。 【宴会】利用者実績は減少したが、積極的な営業により企業での宴会利用が増加し、前年よりも200万円超の売上増に繋がった。 【レストラン】松川村産コシヒカリを中心に、地産地消に取り組んだ。また、第3水曜日にはサービスデーとして、入浴券のサービスを継続的に実施した。 【施設全体】ホームページリニューアルにより松川村の魅力や施設の発信力の向上を図った。パンフレットの作成や各種広告宣伝にてPRを実施。7月には温泉入口とスナックの間のスペースを活用した生ビール祭りを開催し大変好評だった。レストランでのポイント券の継続実施。又、スナックの昼間の利用増のための昼食とカラオケのバックを提供し利用促進を図った。 【28年度への課題】地域との関係を更に深めた運営に注力し、体験プログラムも増やし、レストランの集客増と日帰り宴会の営業を積極的に実施して売上と利用者増につなげるよう取り組みたい。またレストランの利用者増を目的とした改善策に取り組む。併せて、秋頃予定されている温泉棟第3期改修工</p> <p>②コスト削減に対する取り組み 【仕入価格】食材の仕入価格を業者と随時交渉、出来る限り村内業者を活用し、食材の効率的な保管利用によりロスの削減に努めた。 【人件費】シフトによる計画的な適正配置や、曜日や季節に応じた柔軟な配置を実施した。 【水光熱費】信州省エネパートナーに登録し、客室等にPOPを掲示したり、従業員への省エネ啓蒙を推進した。また、本社ファシリティ推進室との連携による設備機器の適正運転・管理および、日帰り温泉棟2期工事が完了し温泉棟機械設備が更新された事で、電気、燃料費削減に繋がりと、エコ活動と相乗効果があった。 ③その他 ・施設の設置目的に則した運営を心掛けると共に地域に根差した運営と観光拠点としての役割を認識し、利用者の安心安全を図り運営。 ・保守管理については仕様書に沿って計画的に行い、設備の性能維持に努めた。 ・食品の安全衛生や消防避難訓練、研修従業員教育等により支障なく運営された。 ・機械設備の更新により、温泉設備に関わる労務負担が軽減された。 ・2施設の運営品質向上のため、村内主要団体からなる運営協議会を開催した。 ・正調安曇野90周年記念事業では150名の出張料理を受注し好評を頂いた。 ・総支配人は松川村観光協会ウォーキング部会長として観光協会の活動にも積極的に参加協力を行った。 ・その他、村内外への松川村宣伝活動へも多数参加協力した。</p>	