

1 施設状況・事業

施設名称	松川村ふれあい交流センター		所管課	経済課	
	松川村温泉施設				
指定管理者名	Fun Space 株式会社				
指定期間	平成29年4月1日～令和4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9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30分～午後2時30分 午後5時30分～午後8時、 第2レストラン：(平成30年8月～多目的室へ変更)事前予約制：大広間休憩室 軽食午前11時～午後3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10時～午後9時：第1～3木曜日は16:00～21:00(温泉施設休館日第4木曜日のみ)				
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	3
	売店	157,504,637円	154,574,527円	98.1%	
	レストラン	45,321,150円	48,736,496円	107.5%	
	直売農産物	63,526,149円	61,965,024円	97.5%	
	地場販売手数料	1,123,672円	1,032,725円	91.9%	
	自販機	3,177,056円	3,202,117円	100.8%	
	その他	365,893円	339,634円	92.8%	
	合計	271,018,557円	269,850,523円	99.6%	
	利用区分(温泉施設)	前年利用収入	利用収入	対前年比	
	宿泊	55,551,755円	58,120,738円	104.6%	
	日帰り温泉	40,171,250円	39,520,950円	98.4%	
	日帰り宴会(弁当を含む)	32,573,528円	28,963,041円	88.9%	
	レストラン	16,821,470円	17,737,878円	105.4%	
	売店	7,189,725円	6,236,742円	86.7%	
	使用料	125,600円	60,600円	48.2%	
	その他	2,003,736円	3,415,047円	170.4%	
	合計	154,437,064円	154,054,996円	99.8%	
2施設合計	425,455,621円	423,905,519円	99.6%		
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	3
	レストラン	71,281人	79,346人	111.3%	
	売店	106,270人	107,923人	101.6%	
	その他(外売店舗)	70,169人	48,632人	69.3%	
	合計	247,720人	235,901人	95.2%	
	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	103,714人	104,464人	100.7%	
	宿泊	4,772人	4,735人	99.2%	
	日帰り宴会(弁当を含む)	6,830人	5,828人	85.3%	
	レストラン	14,859人	16,299人	109.7%	
	その他	461人	0人	0.0%	
	合計	130,636人	131,326人	100.5%	
	2施設合計	378,356人	367,227人	97.1%	
	(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 363日				
(温泉施設) 年間開館日数【宿泊】363日、【宴会】363日、【日帰り入浴】354日、【レストラン】263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
	事業所長、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21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36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	概ね適材適所であった。				

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、直売所	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"> 松川村の各種イベント等に積極的に参加 寄って停の名物メニュー特定ブランド豚を使用した『旨とる井』の売り上げは好調だった。 松川ローズ即売会、菟祭り、収穫祭、など開催。 2月は大阪堺市のサンサン市場に出店。 5月の風音楽祭、夕涼みコンサートの模擬店、花咲祭り出店 	<ul style="list-style-type: none"> 松川村の各種イベント等に積極的に参加した。 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。 7月生ビール祭り、2月鈴灯のタベ等地域の特色を生かしたイベントを開催。 12月23～24日には温泉リニューアルイベントを開催、様々な催しを開催 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、花咲き祭り等に参加し施設および松川村のPRを行った。 	

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	協定・仕様等の確認 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	4
	実施 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。各種損害保険に加入し、経営的リスクマネジメントを実施した。	
サービスの維持向上	協定・仕様等の確認 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	4
	実施 ふれあい交流センター：月刊イベントカレンダー配布、フェイスブックの活用、近隣施設へ優待券配布、各種情報誌への掲載等の宣伝。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。 温泉施設：大広間でコンサートやイベント開催、宿泊者に足袋の配布、宴会メニューの充実、フリーマーケットやビアガーデン開催。	
危機管理対策	協定・仕様等の確認 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	4
	実施 共通：各種マニュアル整備、サービス研修の実施、公衆衛生研修会の実施、駐車場巡回警備強化、消防避難訓練2回実施。	

4 指定管理者業務の実施状況の確認

区分	内容	評価
利用者アンケータン	(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。	4
	(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。	
利用者からの評価・要望・苦情等	ふれあい交流センター (1) 良好とする評価 ・レストランの接客が良かった ・商品がたくさんあり楽しんで買い物ができる ・親しみやすい雰囲気楽しい ・野菜売場の品揃えが豊富で安い ・トイレ清掃が行き届いており気持ちが良い。	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・駐車場の間隔が狭くて利用しづらい。歩行者が店内に入る際に交通量が多く危険。歩道の段差があり転倒した。	
	(3) 改善対応 ・県に転落事故の報告と対応のお願い。歩行者の誘導表示を設置、歩道の段差を埋めて改善	
温泉施設	(1) 良好とする評価 【温泉】 ・とてもつるつる ・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 ・新しくなって気持ちがいい 【宿泊】 ・静かでとても良い ・夕食メニューに地元のものがあったよかったです。 ・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 ・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。	4
	(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。サウナが欲しい 【宿泊】 料理の量が多い。出す順番が悪い、接客が悪い。	
	(3) 改善対応 ・朝礼、月1回の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、スタッフの巡回に利用者のマナー向上を促した。 ・脱衣所ウォーターサーバーを設置して水分補給できるようにした。 ・宿泊用温泉男子脱衣所のフロアをクッションフロアに張り替え。 ・レストランはコーヒーの内容を見直し、季節感のあるメニューを展開 地元酒造メーカーとコラボしてイベントを開催。首都圏からもお客様がいらっしゃいました。	

5 総合評価

評価区分		評価	総合評価	
総合評価	施設利用状況	3	B	
	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		
	利用者評価	4		
評価理由 (所管課)	<p>◎温泉施設</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間利用者数及び利用収入が減少した一方で管理等経費が増加した。 一定の利用者評価が得られ、改善に努めている。 移住促進に向けた施設活用事業は評価できる。 年間を通じて工夫したイベントが展開されている。 <p>◎ふれあい交流センター</p> <ul style="list-style-type: none"> レストランメニューが好評であり、売り上げが伸びている。 松川村の観光拠点として、各種催事やイベント参加に努めている。 管理等経費の圧縮による利益向上は評価できる。 			
取り組み・改善案等 (施設所管課)	実施状況	次年度へ向けての改善事項等		
	<p>①利用増加への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> イベントカレンダーの設置 サービスデーの設置 新作メニューの提供 ホームページ等による情報発信 パンフレットの作成 地元食材の使用 <p>②コスト削減の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 食材の仕入れ価格の随時交渉 人員配置・シフトの見直し 職員の接遇研修 <p>③運営について</p> <ul style="list-style-type: none"> 運営協議会の開催 (年2回) 	<p>共通</p> <ul style="list-style-type: none"> 温泉施設の管理等経費増加に伴い合算で赤字となったことから、収支改善を図る。 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) 内容を見直した事業計画に沿った事業等を確実に実施すること。 四半期ごとの報告は、早期行うこと。 		

【指定管理者自己評価】	
指定管理者自己評価	C
<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 利用の満足度、品質の向上</p> <p>【売店】品揃え・陳列の見直しし、地元の美味しい商品の発掘導入。 【直売所】新たな生産者さまの獲得とより良い商品の提供、冬季愛媛の農家さんと提携して柑橘フェアを開催。 【レストラン】毎週平日水曜日ランチはごはん食べ放題を開催、週替わりランチの品質アップ。コーヒー値下げをして豆をコロンビアの美味しい豆にした。</p> <p>【外売販売】11月より外販をやめてレストランで年中ソフトが食べられる環境とマンパワー効率アップ 【施設全体】お客さま目線での品ぞろえや接客を大切に、売店、レストラン共に車いす利用者へのサービスの向上を実践した。</p> <p>②コスト削減に対する取り組み。</p> <p>【人件費】計画的に適正配置を行った。少ない人材でも運営できるオペレーション構築。 【水光熱費】灯油、電気、ガスの値上がりが響いた。</p> <p>③その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 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情報拠点としての役割を認識し、利用者の満足度アップにつながった。 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。 地元生産者組合とも良好な関係ができ直売所の運営が円滑にいくようになった。 	
0	

(1) 今年度の取り組みに対する評価（温泉施設）

① 安全への取り組み（温泉施設）

【温泉】脱衣所に給水機を設置して脱水症状防止に努めた。

【宿泊】空調の不良により夏季、冬季共に室温管理に苦労した。和室はエアコンが付き安心して宿泊ができるようになった。洋室の改善を願う。

【宴会】利用者実績は減少した、調理人の質の向上が必要。

【レストラン】シェフの努力によりランチの利用者が増え予約も入るようになった。

【施設全体】老朽化は指摘されるところだが接客等の見直しに努力した。

②コスト削減に対する取り組み。

温泉原価が想像以上に上昇しており温泉での利益確保が難しくなってきた。

【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】すべての光熱費が値上がりして、設備の不具合もあって大幅にコストアップした。シャワーは節水ヘッドに交換し一定の効果があった。

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。

・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2回開催した。

・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。