

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～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	4
	売店	171,857,053円	157,381,789円	91.6%	
	レストラン	58,853,537円	54,150,721円	92.0%	
	直売農産物	44,895,286円	49,474,047円	110.2%	
	地場販売手数料	1,239,149円	1,330,375円	107.4%	
	自販機	3,819,359円	3,605,566円	94.4%	
	その他	423,388円	327,618円	77.4%	
	合計	281,087,772円	266,270,116円	94.7%	
	利用区分(温泉施設)	前年利用収入	利用収入	対前年比	
	宿泊	59,335,708円	58,930,271円	99.3%	
	日帰り温泉	36,729,000円	32,503,380円	88.5%	
	日帰り宴会(弁当を含む)	37,155,138円	34,570,557円	93.0%	
	レストラン	22,556,827円	21,144,224円	93.7%	
	売店	8,639,816円	7,692,139円	89.0%	
使用料	151,368円	113,400円	74.9%		
その他	2,670,349円	2,556,939円	95.8%		
合計	167,238,206円	157,510,910円	94.2%		
2施設合計	448,325,978円	423,781,026円	94.5%		
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	4
	レストラン	104,129人	95,757人	92.0%	
	売店	114,479人	106,912人	93.4%	
	その他(外売店舗)	42,252人	48,512人	114.8%	
	合計	260,860人	251,181人	96.3%	
	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	96,959人	86,606人	89.3%	
	宿泊	5,877人	5,103人	86.8%	
	日帰り宴会(弁当を含む)	8,161人	7,052人	86.4%	
	レストラン	19,483人	19,385人	99.5%	
	その他	578人	1,057人	182.9%	
	合計	131,058人	119,203人	91.0%	
	2施設合計	391,918人	370,384人	94.5%	
	(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) 日帰り温泉改修第Ⅲ期工事により10月20日～12月19日まで60日間休館。 年間開館日数【宿泊、宴会】365日、【日帰り入浴】296日、【レストラン】316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27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した。 食堂建物南側中庭を「わくわくガーデン」として賑わい作りを図った。 松川ローズ即売会、菰祭り、ご長寿フェア、収穫祭、松川村新そば祭り、まぐろ祭り等を開催。 12月はすずむし荘温泉リニューアルイベントで全国運営施設地域の物産展を開催。 5月の風音楽祭、夕涼みコンサート、北アルプスフェア、酒蔵日本酒祭り、北アルプス山麓week in 銀座、トットちゃん公園イベント、大系線ゆう浪漫都庁キャンペーン、花咲まつり等に出席し、施設および松川村のPRを行った。 	<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月鈴灯の夕べ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：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。 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。	
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
利用者アンケート	(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 ・彩御膳が美味しかった ・おやきが安くて美味しかった ・商品がたくさんあり楽しんで買物ができる ・親しみやすい雰囲気楽しい ・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 (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 ・喫煙所の煙が入口まで流れてくる。 (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。 ・メニューの提供を随時行い、季節や旬の物を取り入れるように努めた。 ・リピーターに配慮するためランチはボリュームあるメニューを中心に提供した。 ・野菜等の生産者、仕入拡充を行い、品切れ解消に努めた。 ・大型駐車場を利用し駐車場不足の対応をした。 ・喫煙場所を移動し、受動喫煙への配慮をした。	4
	温泉施設 (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 ・新しくなって気持ちがいい 【宿泊】 ・静かでもとても良い ・清潔感がある ・夕食時の対応がとても安らいだ、ありがたい ・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 ・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。 (2) 苦情・改善等の要望事項 【温泉】 シャワーの湯量が少ない。人が多い時に場所取りしている人がいて困る。 【宿泊】 料理の量が多い。 【レストラン】 ランチのコーヒーの料金を下げてほしい。 (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、またスタッフの巡回に利用者のマナー向上を促した。 ・シャワーの水圧を上げて十分な水量に設定した。 ・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。 ・レストランでは鈴音セットを復活したり、ケーキセットや利用者の要望を取り入れたメニューの提供を行い、お客様の満足度向上に努めた。ランチコーヒーを100円で提供するように対応した。	

評価区分		評価	総合評価	
総合評価	施設利用状況	4	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		
	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"> ・2カ月にわたる第3期温泉棟改修工事があったため、年間利用者数及び利用収入は減少したが、一新した施設で次年度は利用者数・収入増に努められた。 ・HPリニューアル、パンフレットの更新は評価できる。引き続き情報発信とPRに力を注がりたい。 ・今後も職員教育を察してサービスの質の向上に努められた。 ・施設のリニューアルオープンや年間を通じて工夫した催事を展開できた。今後もサービス、利用者向上のため開催されたい。 <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の変更が好評であること、軽食の充実を図ったことは評価できる。 ・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られた。今後も地域に密着した事業展開を続けられたい。 ・曜日や季節に応じた人員配置は評価できる。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。
---------------	---

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 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 ホームページのリニューアル パンフレットの作成 地元食材の使用</p> <p>②コスト削減の取り組み 食材の仕入れ価格の随時交渉 人員配置・シフトの見直し 職員の待遇研修</p> <p>③運営について 運営協議会の開催(年2回)</p>	<p>共通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・改修工事で一新した施設で、収支及び利用者の増に繋がられた。 ・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。 ・四半期ごとの報告は、早期に報告されたい。

【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 利用増加への取り組み</p> <p>【売店】品揃え・陳列の見直しを行い、買いやすさを演出した。ちひろ、民芸品コーナーをまとめ、情報コーナーの充実を図った。毎月19日をお得の日とし割引券の進呈を行う。売れ筋商品やおすすめ商品をランク付けしたPOPによりお客様が買いやすいようにアピールし訴求効果を高めた。</p> <p>【直売所】4月より責任担当者をお客様をつなぐパイプとしての役割を果たす。花、苗が評判良く好調を期す。村保育園、福祉施設に野菜の配達を行う。</p> <p>【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「彩り花かご膳」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。</p> <p>【外売販売】地元宮澤牧場の手作りソフトの販売や、かき氷等テイクアウト商品の充実を図る。お絵かきボードなど子供が楽しめるスペースを作り、軽食も出来るスペースとして活用した。</p> <p>【施設全体】ホームページやブログを通じ、施設のPRを行う、イベントカレンダーを毎月掲示し利用増を図った。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。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(伊予市、浜田市)と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。</p> <p>【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</p> <p>【仕入価格】食材の仕入価格を業者と随時交渉し、出来る限り村生産品を活用する事で、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、品揃えの見直しと、配置の見直しを行い、利益の確保を図った。</p> <p>【人件費】計画的に適正配置を行った。また、曜日や季節に応じ柔軟な運営を心がけた。</p> <p>【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。従業員が省エネ点検による設備点検を行い効果を得る。電気使用量と食材管理のコストダウンを図る。</p> <p>③その他</p> <p>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)また適切な運営を行う為の運営協議会を2回開催し、運営の適正化を図った。</p> <p>29年度に開設20年を迎える為、地域の情報発信としての役割と全国の施設の特産品とグルメ等を集めて盛大に開催したい。地場の商品構成を中心にさらに買い易く、賑わいのある道の駅にしていきたい。食事メニューも新メニュー入れ替えと季節メニューを中心にした構成にして利用者目線で改善を図ってきたい。</p>	

(1) 今年度の取り組みに対する評価（温泉施設）

① 利用増加への取り組み（温泉施設）

【温泉】2ヶ月にわたる第3期温泉棟改修工事があったため、年間利用者数は減少したが、改修工事により露天風呂を含め全面防水となり、洗い場、脱衣所も一新され、新たにかけ湯の設備も付いて、利用しやすくなった。毎月のイベントカレンダーを継続、休館日は第4水曜日のみとし、他の水曜日は夕方6時より営業する事で利用者増に努めた。松川村農家民泊の中学生1,463名の入浴受入れを実施。また、利用者の健康増進を目的に大広間を利用した物忘れ予防の講習と健康体操を開催。リニューアルオープンイベントの際は松川北南保育園、松川小学校1年生に感謝のメッセージを書いてもらったヒノキ風呂に浮かべたありがとう風呂や、子供を対象にした布ぞうり教室、陶芸体験などを開催、館内を巡る宝探し等の催しを開催、また漬物名人の漬物や郷土料理の試食会、全国物産展も大変賑わった。

【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も提供。

【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。

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、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。