

令和4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		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	令和4年4月1日～令和9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、イノベーションコーナー、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、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 チェーンベース：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7時 毎週木曜日休館日 【飲食施設】レストラン：午前11時～午後2時30分、第二レストラン予約制 【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、				
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	2
	売店	123,501,677円	159,797,994円	129.4%	
	レストラン	33,360,500円	38,715,826円	116.1%	
	直売農産物	10,013,499円	12,586,018円	125.7%	
	地場販売手数料	817,753円	840,912円	102.8%	
	自動販売機	2,625,586円	2,503,546円	95.4%	
	その他	3,878,223円	3,765,861円	97.1%	
	合計	174,197,238円	218,210,157円	125.3%	
	利用区分(温泉施設)	前年利用収入	利用収入	対前年比	
	宿泊	22,739,540円	33,086,315円	145.5%	
	日帰り温泉	38,755,700円	39,003,405円	100.6%	
	日帰り宴会(弁当を含む)	5,161,085円	6,709,305円	130.0%	
	レストラン	7,977,740円	8,945,190円	112.1%	
	売店	3,213,125円	4,492,152円	139.8%	
	使用料	659,230円	633,630円	96.1%	
その他	771,101円	1,131,022円	146.7%		
合計	79,277,521円	94,001,019円	118.6%		
2施設合計	253,474,759円	312,211,176円	123.2%		
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	2
	レストラン	53,494人	58,582人	109.5%	
	売店	86,386人	103,925人	120.3%	
	直売所	35,643人	34,668人	97.3%	
	その他	6,532人	5,804人	88.9%	
	合計	182,055人	202,979人	111.5%	
	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	80,387人	80,778人	100.5%	
	宿泊	1,625人	2,336人	143.8%	
	日帰り宴会(弁当を含む)	637人	889人	139.6%	
	レストラン	4,612人	4,874人	105.7%	
	合計	87,261人	88,871人	101.8%	
	2施設合計	269,316人	291,856人	108.4%	
(ふれあい交流センター) 開館日数 364日					
(温泉施設) 年間開館日数【宿泊・宴会】342日、【日帰り入浴】353日、【レストラン】312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)		4	
	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、宿直、宴会係、清掃、総人員25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・宿泊、宴会、会議	4
自主事業・イベント等	<ul style="list-style-type: none"> 松川ローズ即売会、菰祭り、りんご祭、冬野菜市、松川村新そば祭り すずむし荘30周年記念イベント出店（コロッケ販売） 芦間川源流貯蔵酒11月から販売 テイクアウトメニュー追加販売 冬季の野菜仕入れ（柑橘や鳴門金時芋など特色のある物を販売） 	<ul style="list-style-type: none"> 日帰り入浴売店にてアルコール飲料の販売開始 30周年記念イベント開催 宿泊はリピーター様向けプラン開発 観光協会そばまつり、商工会ラーメン祭りなどに参画 温泉売店にて柑橘の販売 ホームページのSSL化と新ドメイン取得によるリニューアル ポイントカード満杯でレストラン食事券が当たる企画の実施 レストランにて営業時間外にミニコンサートを開催 	

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	3
	実施 (共通) 光熱水、燃料の使用を極力節約し、エネルギーコスト削減に努めた。特に温泉施設は、季節に応じてエコキュートを停止し、節電に貢献した。 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) Facebookの活用やコロナ対策に応じたイベントを開催。生産者には次年度に向けてコーヒーチケットやソフトクリームを進呈。施設管理や外構管理も今まで以上の維持に務めた。まゆみの木の伐採などを行った。 (温泉施設) 宿泊客からいただいた要望やクレームも随時対処し改善し、リピーター確保に繋がった。宿泊部屋全室カードキー採用、Wi-Fiや空気清浄機を全室完備、206、207号室のタイルカーペットリニューアル、201号室の畳の入れ替え	
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	3
	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。 (温泉施設) 利用者の体調不良など迅速に対応。状況により救急要請や帰宅後の状態確認の連絡など行った。	

4 指定管理者業務の実施状況の確認

区分	内容	評価
利用者評価 利用者からの評価・苦情等	アンケータ 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。 (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。	4
	ふれあい交流センター (1) 良好とする評価 ・レストランが安くて美味しく、ボリューム感もあるとの評価が多数あった。 ・新型コロナ対策（換気や消毒）の徹底が評価された。 ・農産物の拡充やリンゴ祭りの開催方法の変更など、地域の農家からも高い評価を得られた。 ・冬野菜市で景品のお米を受けとった利用者から礼状を頂戴した。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・敷地内の剪定枝の処分など、近隣から苦情があった。 (3) 改善対応 ・剪定枝の廃棄処分を実行した。	
	温泉施設 (1) 良好とする評価 【温泉】・清潔 ・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 ・売店の品ぞろえが増えて良かった ・待合場が明るくなった 【宿泊】・静かでとても良い ・部屋が広くて気持ち良い ・食事が良くなった ・従業員が親切 ・すずむしの鳴き声良かった ・癒された ・他の宿泊施設より良かった。 ・部屋や朝のコーヒーが美味しかった ・コロナ対策がきちんとされて安心して泊まれた 【レストラン】・綺麗で美味しい (2) 苦情・改善等の要望事項 【温泉】・サウナが欲しい ・源泉槽のかけ流し量が少ない 【宿泊】・高齢の為エレベーターが欲しい 【レストラン】・料理の提供時間が遅い (3) 改善対応 ・サウナは行政へ要望 ・エレベーターは、大規模改修工事への組み込み要望 ・予約時にエレベーターが無い事を説明。チェックイン、アウト時、希望に応じて荷物を持ち運ぶ等してフォロー ・レストラン来店者の制限等で待ち時間を削減	

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	2	C	
	職員配置	4		
	事業実施	4		
	施設の維持管理	3		
	サービス向上	4		
	危機管理対策	3		
	利用者評価	4		
	評価理由 (所管課)	<p>◎ふれあい交流センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響による落ち込みから売上高、利用者ともに順調に回復している。物価高騰等による管理等経費が増加するなか利益を拡大していることは評価できる。 ・松川村の観光拠点として、各種催事やイベント企画・参加に努めている。 <p>◎温泉施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売上高は回復傾向ではあるが、日帰り温泉入浴部門を除きコロナ前の水準には戻っていない。更に、物価高騰等による管理等経費の増加により、損失が拡大している。 ・特に、宿泊及び宴会は、コロナ流行前と比較すると大幅に落ち込んだ状況が続いている。 		
取り組み・改善案等 (所管課)	前回改善事項等の取り組み状況		次年度へ向けての改善事項等	
	<p>①温泉施設売上増に向けた取り組み状況 単価の見直し、リピータープランの新設、客室へのWi-Fi整備・空気清浄機の設置等。</p> <p>②大規模修繕への取り組み状況 温泉施設大規模改修事業に、計画策定時から参画。</p> <p>③年度当初計画事業等の遂行状況 年度当初に示された計画については、概ね実施された。</p> <p>④四半期ごとの報告状況 四半期ごとに月次の状況が報告された。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・温泉施設の宿泊、宴会利用は、売上増及び赤字の解消・縮減に向けた取り組みを望む。 ・温泉施設の大規模改修を計画している。工期中についてはより一層利用者目線で運営すること。 ・大規模改修によって生じる休業期間については、計画的に対応し、経費節減に努めること。 ・事前に示された事業計画に沿った事業等を遂行していくことを前提とする一方、時代の潮流に合わせ柔軟に対応すること。 	

【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>【施設全体】 Facebookを通じ、施設のPR等を行う。 【直売所】 りんご祭り、冬野菜祭りなどフェア形式で開催し、生産者や利用者にも好評だった。 【外周り】 自走式草刈り機導入、防草シート等で雑草の発生を軽減した。 【レストラン】 券売機で購入できるテイクアウトメニューを追加作成。 【エネルギー】 冷蔵庫を1台停止、公衆トイレのリニューアルで節水が達成、トイレヒーターの温度調節</p> <p>①新型コロナウイルス感染防止対策 これまで以上の感染対策やスタッフの家族も含めた感染時の連絡体制や対応を強化。 レストランは、テイクアウトメニューを追加。結果として売り上げ増にもつながった。 県内の感染状況に合わせて従業員へ注意喚起。</p> <p>②キャッシュレス化を推進してマルチ決済に対応。利用者の利便性が上がった。</p>	
指定管理者自己評価	
<p>(1) 今年度の取り組みに対する評価（温泉施設）</p> <p>【温泉】 売店でアルコール飲料の販売開始、北アルプス牧場のアイス販売。 【宿泊】 リピータープランの販売、Wi-Fiの全室設置で利用者満足度アップした。空気清浄機も全室完備で喜ばれた。 【宴会】 コロナの影響で昨年同様厳しい状況だった。 【レストラン】 単価アップの為にメイン料理付とは別に季節のスープをチョイスできるようにした。 【広報】 ずむし荘HPのリニューアル。</p> <p>① 適正な価格と利用者に向けたサービス向上</p> <p>②人材の円滑な配置と作業効率アップ。 急速冷凍機の導入で、閑散期に調理済の食材を急速冷凍し保存、繁忙期に活用した。 館内各所にロボット掃除機を配置して、高齢の従業員へ配慮した。 宿泊の増加とともに客室清掃が足りない時は温泉スタッフから応援に行ける仕組みを作った。</p> <p>③施設全体のマルチタスク化 宿泊の多い時は客室清掃を温泉スタッフも加わって清掃する。 廊下の清掃などロボット掃除機の追加とコードレス掃除機など増設。</p> <p>④温泉売店の充実 アルコール飲料の販売開始地元の人の買い物意欲が上がった。</p> <p>⑤松川村行政と連携してずむし荘30周年記念イベント開催、大盛況だった。</p> <p>⑥その他 食事内容の向上でじゃらん、楽天トラベルなどロコミが高評価で予約が増えた。 高齢スタッフの作業軽減、高齢スタッフをサポートする体制づくり 不具合箇所の細かな修繕。（源泉管理、建具など）</p>	