

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29年4月1日～平成34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 | 157,381,789円 | 157,504,637円 | 100.1% | |
| | レストラン | 54,150,721円 | 45,321,150円 | 83.7% | |
| | 直売農産物 | 49,474,047円 | 63,526,149円 | 128.4% | |
| | 地場販売手数料 | 1,330,375円 | 1,123,672円 | 84.5% | |
| | 自販機 | 3,605,566円 | 3,177,056円 | 88.1% | |
| | その他 | 327,618円 | 365,893円 | 111.7% | |
| | 合計 | 266,270,116円 | 271,018,557円 | 101.8% | |
| | 利用区分(温泉施設) | 前年利用収入 | 利用収入 | 対前年比 | |
| | 宿泊 | 58,930,271円 | 55,551,755円 | 94.3% | |
| | 日帰り温泉 | 32,503,380円 | 40,171,250円 | 123.6% | |
| | 日帰り宴会(弁当を含む) | 34,570,557円 | 32,573,528円 | 94.2% | |
| | レストラン | 21,144,224円 | 16,821,470円 | 79.6% | |
| | 売店 | 7,692,139円 | 7,189,725円 | 93.5% | |
| 使用料 | 113,400円 | 125,600円 | 110.8% | | |
| その他 | 2,556,939円 | 2,003,736円 | 78.4% | | |
| 合計 | 157,510,910円 | 154,437,064円 | 98.0% | | |
| 2施設合計 | 423,781,026円 | 425,455,621円 | 100.4% | | |
| 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 | 4 |
| | レストラン | 73,595人 | 71,281人 | 96.9% | |
| | 売店 | 106,912人 | 106,270人 | 99.4% | |
| | その他(外売店舗) | 70,674人 | 70,169人 | 99.3% | |
| | 合計 | 251,181人 | 247,720人 | 98.6% | |
| | 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 | 86,606人 | 103,714人 | 119.8% | |
| | 宿泊 | 5,103人 | 4,772人 | 93.5% | |
| | 日帰り宴会(弁当を含む) | 7,052人 | 6,830人 | 96.9% | |
| | レストラン | 19,385人 | 14,859人 | 76.7% | |
| | その他 | 1,057人 | 461人 | 43.6% | |
| | 合計 | 119,203人 | 130,636人 | 109.6% | |
| | 2施設合計 | 370,384人 | 378,356人 | 102.2% | |
| | (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】357日、【宴会】357日、【日帰り入浴】354日、【レストラン】312日 レストラン 3月リニューアル工事の為、3/26～31休業。 | | | | | |
| 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24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 | 5 |
| 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。 寄って停ならではの名物メニューとして池田町の特定ブランド豚を使用した『旨とろ丼』を開発した。 松川ローズ即売会、笛祭り、収穫祭、など開催とりわけ10月に開催した20周年感謝祭では13,000人を集める大きなイベントとなった。 年末年始はりんご農家さんの協力も得て規格外のにんごで、箱売りやりんご詰め放題など開催 5月の風音楽祭、夕涼みコンサートの模擬店、移住相談会にて物産展などに行 | <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、毎日イベントがあるワクワク感を演出した。 7月生ビール祭り、フリーマーケット等地域の特色を生かしたイベントを開催。 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 |
|-----------------------|---|----|
| 利用者評価 利用者からの評価・苦情等 | 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。 (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。 | 4 |
| | ふれあい交流センター (1) 良好とする評価 ・旨とろ丼が美味しかった ・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を楽しみ ・野菜売り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 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・道路にガードレールが無くスリップした車が駐車場に転落 ・レストランが車いす対応でなかった ・直売所の野菜、果物が傷んでいた (3) 改善対応 ・長椅子を一部撤去して一人掛けの椅子にして優先席の表示をして車いすの利用者が増えた。 ・出品生産者への指導と旬の物を出荷するよう注意喚起した。 | |
| | 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 ・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】 シャワールの湯量が少ない。人が多い時に場所取りしている人がいて困る。 【宿泊】 化粧落とし、洗顔フォームが無く残念。 【レストラン】 メニュー価格が高い、種類が少ない。 (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。 ・シャワール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。 ・レストランではサービスデーを設定したり、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。 | |
| | | |

| | | | | |
|------|---------|----|------|--|
| | 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 | 4 | | |
| | 事業実施 | 5 | | |
| | 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 | | |

| | |
|---------------|---|
| 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に力を注がれたい。 ・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い。 ・施設のリニューアルオープンや年間を通し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い。 |
|---------------|---|

| | | |
|----------------------|--|--|
| 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 職員の接遇研修</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 | A |
| <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 【売店】品揃え・陳列の見直し、地元の美味しい商品の発掘導入、クレジットカード決済の導入をした。 【直売所】新たな生産者さまの獲得とより良い商品の提供、冬季の地場商品の少ない時期は県外からの野菜や果物を仕入れて利便性をアップした。 【レストラン】毎週水曜日(除祝祭日)ランチはごはん食べ放題を開催、また池田町特定ブランド豚を使用したメニューを提供した。 【外売販売】営業のスリム化と商品の仕入れ見直しにより収益性をアップさせる。また道の駅ブックやJAFカードの優待も好評。 【施設全体】お客さま目線での品ぞろえや接客を大切にし、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 【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を構築した。 【水光熱費】空調のこまめな管理、新電力の導入。節水ハンドルの導入等で水道使用量の節約につとめる。</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情報拠点としての役割を重視し、利用者の満足度アップに努めた。また、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、大規模な設備入替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をつくり直売所の運営が円滑にいくように合意できた。</p> <p>29年度に行われた20周年感謝祭では多くの来場者があり、道の駅として潜在的な可能性を見出せた。</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】温泉設備のリニューアルがあり、安定して温泉運営ができるようになった。利用者数も増加し10万人を超えた。定休日を第4木曜日のみとし、他の木曜日は夕方16時より営業する事で利用者増に努めた。松川村農家民泊の中学生の入浴受入れも継続して実施した。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信州牛プランや、布ぞうり作り体験プラン、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げた。また松川村ふるさと納税の返礼品やあめ市での宿泊券も増やした。
- 【宴会】利用者実績は減少したが、地域食材を取り入れ献立に反映した。法要や祝宴等の需要が増加してきており、送迎付きが好評。
- 【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、ポイントカード等を継続的に実施した。リニューアルを行い、メニューと雰囲気とを大幅に変え、地場食材をふんだんに使った気軽に食べられる洋食屋として再開。また大広間ではそば等の麺類を始め、低価格で温泉利用者や外来にも提供ができるようにした。
- 【施設全体】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。温泉、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】節電に努め、従業員への省エネ啓蒙を推進した。燃料単価の上昇があったが、全体の使用量は削減傾向にあり、更に節約につなげていく。

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。
- ・宿泊棟の設備の老朽化が目立ってきており、機械設備、配管設備、消防設備等の更新時期にきているの為、随時更新していくことが肝要。
- ・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。
- ・温泉棟機械室内の温暖を利用し、こぶし会の協力を得て鈴虫の孵化を開始。すずむしの里の活動を継続した。
- ・年間を通してイベントや村内関係各所との地域連携協力を努め、村外への松川村宣伝活動へも多数参加協力した。