

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、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、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、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	2		
	売店	144,254,453円	105,248,236円	73.0%			
	レストラン	44,686,670円	28,920,160円	64.7%			
	直売農産物	10,799,366円	9,525,252円	88.2%			
	地場販売手数料	1,475,967円	966,687円	65.5%			
	自販機	2,969,551円	2,642,352円	89.0%			
	その他	298,628円	168,750円	56.5%			
	合計	204,484,635円	147,471,437円	72.1%			
	利用区分(温泉施設)	前年利用収入	利用収入	対前年比			
	宿泊	43,593,322円	19,361,635円	44.4%			
	日帰り温泉	43,280,950円	32,987,600円	76.2%			
	日帰り宴会(弁当を含む)	23,072,618円	3,137,632円	13.6%			
	レストラン	13,455,468円	9,628,356円	71.6%			
	売店	4,602,381円	2,662,643円	57.9%			
	使用料	305,770円	63,020円	20.6%			
	その他	1,805,717円	672,246円	37.2%			
	合計	130,116,226円	68,513,132円	52.7%			
2施設合計	334,600,861円	215,984,569円	64.5%				
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	2		
	レストラン	100,297人	45,666人	45.5%			
	売店	70,714人	73,976人	104.6%			
	その他(外売店舗)	44,376人	38,289人	86.3%			
	合計	215,387人	157,931人	73.3%			
	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	97,496人	69,839人	71.6%			
	宿泊	3,651人	1,371人	37.6%			
	日帰り宴会(弁当を含む)	4,283人	604人	14.1%			
	レストラン	13,236人	3,969人	30.0%			
	その他	0人	0人	#DIV/0!			
	合計	118,666人	75,783人	63.9%			
	2施設合計	334,053人	233,714人	70.0%			
	(ふれあい交流センター) 4月22日～5月18日コロナ感染拡大防止の為休業要請年間開館日数 337日						
	(温泉施設) 4月22日～5月18日まで全館休業要請宿泊施設は6月18日まで追加休業要請 レストランは週1休みに戻す。 年間開館日数【宿泊、宴会】339日、【日帰り入浴】329日、【レストラン】329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、筈祭り、りんご祭、冬野菜市、松川村新そば祭り。 糸魚川なりわいネットワークの店頭イベントで海産物販売 また松川のりんご農家さんが糸魚川の直売所に出荷 コロナ対策の為、レストラン席数を削減、テイクアウトメニュー開発 長野県道の駅限定ARスタンプラリー参加 長野県オンライン収穫祭に参加 全体で3位の売り上げだった 新型コロナウイルス感染防止対策を各部署に施した。 	<ul style="list-style-type: none"> レストラン改革でバスタランチメインで休業は週1にした。 温泉売店にて釜飯弁当の販売など行った。 宴会場にエアコン設置、照明も明るくなった。 食の改善(宿泊者の朝食、夕食を大幅改善) 宴会場活用で少人数で釜飯ランチプランを販売 観光協会ウオーキングイベント参加 温泉売店にて柑橘の販売 宿泊棟 フリーWiFi拡張、第2レストランのスペースレンタルとWiFi拡充 	

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：フェイスブック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進呈。施設管理や外構管理も今まで以上の維持に務めた。特にクレームはなかった。(駐車場の利用モラルなど) じゃらん等再加入、GOTOトラベルや県の宿泊応援に積極的に参画した。食の改善でお客様評価、満足度が上がった。小さなお客様の要望やクレームも随時対処し改善してきた。従業員の意識改革を実施、少ない人数で部署を越えて対応する仕組み作りをした。	
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。 日帰り温泉：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、宿泊施設 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 ・レストランが安くて美味しいボリューム感もあるとの事で評価。また新型コロナウイルス対策(換気や消毒)の徹底も評価された。 ・農産物の拡充やりんご祭りの開催方法の変更など地域の農家さんからも高い評価を得られた。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・駐車場が狭い ・駐車場を1台で2区画使っていた人がいた。 (3) 改善対応 ・朝礼、部署ミーティングをコロナ感染の対策を従業員にも随時指導した。 ・新メニューの提供を随時行い、飽きられない努力。 ・混雑時の駐車場の見回り、マナー違反者には協力をお願いするお声かけをした。	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 ・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 ・部屋がひろくて気持ちいい ・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。 ・部屋に設置や朝のコーヒーが美味しかった。 【レストラン】 ・綺麗で美味しい ・コスパが良い ・いつきてもきれいで気持ちが良い ・時間いっぱい楽しめる。 (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。(女性風呂) 【宿泊】 スリッパが欲しい、地下のモーター音が聞こえる時がある210号室 エレベーターがない 【レストラン】 特になし (3) 改善対応 ・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掲示をし、またスタッフの巡回に利用者のマナー向上を促した。 ・各部署コロナ対策の徹底で従業員とお客様の安全を確保した。 ・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。 ・宿泊料理の全面見直し ・スリッパ、足袋の両方をお客様希望で提供 ・モーター音は運転時間を制限して夜は運転停止(床暖ポンプだった)	

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	2	C	
	職員配置	4		
	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"> ・コロナ禍の影響で宿泊・宴会に影響が出ている中、管理等の経費を圧縮した運営に努めている。 ・利用が減った宴会会場をランチ会場として利用したり、テイクアウト等を行うなど収入増に努めている。 ・レストランのリニューアルにより好評を得ている。 <p>◎ふれあい交流センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理等経費の圧縮による利益向上に努めており評価できる。 ・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。 ・レストランでテイクアウトの利用もでき、利用者の利便性が図られている。 			
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> <p>イベントカレンダーの設置 サービスデーの実施 新作メニューの開発 地元食材の使用 国・県の補助事業の活用</p> <p>②コスト削減の取り組み</p> <p>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</p> <p>運営協議会の開催 (年2回)</p>		<p>共通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温泉施設の宿泊・宴会利用に向けた取り組みをしてくれているが、今後も利用増に繋がる新たなプラン・企画を望む。 ・大規模な修繕については、経済課と協議の上計画的に進めること。 ・内容を見直した事業計画に沿った事業等を遂行していくこと。 ・四半期ごとの報告は、早期に行うこと。 	

【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 新型コロナウイルス感染防止対策</p> <p>各部署ごとに利用者導線にそって注意喚起、ソーシャルディスタンスの確保、消毒液の配置をした。とりわけレストランは席数の間引きを行い、食事中の注意も記載し、新聞の停止や割りばしの個包装など衛生面に留意した。従業員においては日々の手洗い、うがい、来場者が多い時は帰宅後シャワー優先など従業員の感染対策も徹底した。県内の感染状況に合わせて行動の制限を行ったり、ハンディの除菌スプレーやマスクの無料配布など継続してきた。</p> <p>【施設全体】 ホームページやFacebookを通じ、施設のPR等を行う。</p> <p>【直売所】 りんご祭り、冬野菜祭りなどイベントができない中フェア形式で来場者様に抽選で後日景品を送る仕組みに変更。結果としては昨年以上の売りに繋がりと、農家さんも次年度もこの方式でやって欲しいとの評価を得た。</p> <p>【外周】 男性スタッフが増えた事で草刈りや木々の剪定、危険箇所の修繕などを行った。</p> <p>【レストラン】 売上げが低迷するなか、券売機で帰るテイクアウトメニューを作成、出来立てを予約無しで持ち帰りできるようにした。</p> <p>【エネルギー】 機器の入れかえ等で省エネ率が上がり全体的なエネルギーコストは抑えられてきた。特に電気は大幅に改善できた。</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、食材の効率的な保管利用によりロスの削減に努めた。また地元の旬の野菜を使った小鉢など添える。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。12月よりレストラン床清掃をロボットで対応することにした。</p> <p>【水光熱費】 設備の修繕や入れ替えで、コスト削減を実施。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道の駅の集客性を活かして、糸魚川の商工団体とコラボして海なし県に新鮮な魚介類の販売イベントを打ち出せた。また糸魚川の直売にもこの繋がりを利用して松川村の果物、野菜を販売できるよう農家さんを紹介できた。</p> <p>④松川村行政と連携して松川村のお米で作った酒の拡売を行った。オンライン収穫祭では県内町村で3位に選ばれた。</p>	

(1) 今年度の取り組みに対する評価（温泉施設）

① 適正な価格と利用者に向けたサービス向上（温泉施設）

【温泉】コロナ対策の為、紙コップ式の給水機を脱衣所に設置、浴室床も滑り止め加工など施した。

【宿泊】7月には食事全体を見直し、利用者からは高評価を得られた。特にすずむし荘の設置意義を従業員にも理解をもらい

観光資源の乏しいこの村に泊まる利用者の気持ちを最優先したサービスの提供にした。村外での評価が高くなることで、村の誇りとなる施設づくりを目指した。（お部屋に一輪の花やコーヒー紅茶、ミネラルウォーターなど設置、夕食や朝食に美味しいコーヒーを飲めるようにする）

お部屋の清掃を徹底し、イタリア製のコーヒーや紅茶などお部屋に設置した。

【宴会】コロナの影響で一番厳しい部門だが、釜飯ランチプランなどで小グループの昼食利用を販売した。

【レストラン】イタリアンのパスタランチコースにすることでコスパの良いコースとなった。毎回のメニューに関しては素材の良さが出る物に工夫した。1月からメインが付く2100円のコースを追加 全体の売り上げの35%~40%を占め客単価1700~1800円となった。

【施設全体】FaceBook、インスタグラムなど活用し施設の情報発信の向上を図った。

②施設全体のマルチタスク化

従業員一人一人にヒアリングして部署を越えて働ける人材を確保、少ないスタッフ数で施設全体運営できる体制にした。

それぞれ効率的に動けるよう、廊下の清掃などはロボット掃除機を3台導入して作業の軽減を行った。

③コロナの影響によってキャンセルが増える中、温泉売店を中心に釜飯弁当など販売、待ちのビジネスから攻めのビジネスもできるようにいった。

④その他

若手の社員級の教育。言われた事だけでできるのではなく、先を見越しての行動や自由な発想に基づいた提案など

職場での存在意識を持つことを主に指導。業務中心ではなく利用者中心の目線、お客様からの提案の実現化

など一人一人のスキルがアップできるよう指導した。