

平成24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 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23年4月1日～平成26年3月31日				
施設設置目的	ふれあい交流センター：道の駅「安曇野松川」として松川村の玄関口として観光客への情報発信基地として又、地域交流の充実と観光事業の振興拠点。チェーンベースはドライバーが安心して利用できる休憩施設。 温泉施設：温泉を利用した村民の健康維持・増進と農林業体験等による都市住民との交流拠点。				
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、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、引湯湯設備 宿泊施設：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(1) 開館時間午前10時～午後6時 (2) チェーンベース24時間 温泉施設 (1) 日帰り入浴午前10時～午後9時 大広間午前10時～午後6時 (2) 飲食施設レストラン午前11時～午後20時30分 ナック午後6時～午後11時 (3) 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 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	5
	売店	161,665,556円	166,766,689円	103.2%	
	レストラン	46,844,160円	46,218,873円	98.7%	
	地場販売手数料	1,754,218円	1,794,870円	102.3%	
	自販機	4,832,947円	4,310,956円	89.2%	
	その他	454,390円	607,195円	133.6%	
	合計	215,551,271円	219,698,583円	101.9%	
	利用区分 (温泉施設)	前年利用収入	利用収入	対前年比	
	宿泊	28,612,232円	30,852,514円	107.8%	
	日帰り温泉	44,342,710円	41,877,800円	94.4%	
	日帰り宴会 (弁当を含む)	65,031,435円	65,279,770円	100.4%	
	レストラン	32,161,715円	28,712,215円	89.3%	
	売店	6,724,064円	7,584,109円	112.8%	
	使用料	371,250円	188,000円	50.6%	
その他	2,341,799円	6,418,118円	274.1%		
合計	179,585,205円	180,912,526円	100.7%		
2施設合計	395,136,476円	400,611,109円	101.4%		
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	85,212人	81,601人	95.8%	
	売店	111,646人	115,532人	103.5%	
	その他				
	合計	196,858人	197,133人	100.1%	
	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	106,528人	106,828人	100.3%	
	宿泊	5,914人	5,995人	101.4%	
	日帰り宴会 (弁当を含む)	9,121人	8,632人	94.6%	
	レストラン	28,101人	24,627人	87.6%	
	スナック	1,759人	1,682人	95.6%	
	その他		3,607人		
	合計	151,423人	151,371人	100.0%	
	2施設合計	348,281人	348,504人	100.1%	
(特記事項) ふれあい交流センター：8月1日～8月31日の期間で営業時間8:00～18:00まで1時間延長1月1日(休館日)年間開館日数363日 ※9月27日職員研修の為、休館					
(特記事項) 12月16日の火災による休館が・温泉2日間(16～17日)・宿泊休館3日間(16日～19日)レストラン休館39日間(木曜休館日を含む。16日～1月20日)・年間開館日数 宿泊、宴会362日 日帰り入浴339日、レストラン285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
	総人員20名 総支配人、副支配人、事務経理担当、調理責任者、調理員9名、売店係5名、委託清掃員3名 【社員3名、パート14名、委託3名】曜日やイベントに合わせて計画的に配置した。	総人員36名 総支配人、副支配人、調理責任者、調理師2名、フロント4名、調理員兼宴会係8名、レストランホール4名、客室清掃係2名、温泉係9名、スナック1名、宿直委託1名、宴会係委託2名【社員5名、パート28名、委託3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		適切な人員配置と考えられる。			

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	日帰り入浴、レストラン・スナック、宿泊、宴会、会議・実習室	5
自主事業・イベント等	・松川村主催各種イベント祭事等に積極的に参加・YM直売所とのイベント等も協力して賑わい作りを図った。季節に合わせて館内装飾等を実施。・地域代表者で構成した運営協議会を年3回実施し円滑な施設運営を行う為の提案や意見交換を実施。・松川村特産物の販売や商品開発を積極的に行った。・年末年始に餅つき大会、鱒の販売の実施・花のじゅうたん祭りへの出店等を実施・参加他すすむし荘おかげさまで20周年事業へ松川村特産品を出店。	・毎月26日お風呂の日として入浴大人250円、小人200円で営業・そば祭り実行委員会主催の新そば祭り参加・七夕、クリスマス、正月季節ごとの施設内の飾り等の実施・元旦入浴利用者入浴券プレゼントの実施・正月のもちつき大会・毎月第3水曜日レストラン利用者へ入浴券のサービスデー実施等。・地域代表者で構成した運営協議会を年3回実施し円滑な施設運営を行う為の提案や意見交換を実施。11月17日18日おかげさまで20周年記念事業を松川村と協同開催(多数のイベント・県外各地のグルメ屋台、物産展を開催)2日間で延べ3607名の入場者で賑わった。	

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、各種損害保険の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、パンフレット作成、各種情報誌等、宣伝誘客し利用促進を図った。クレーム対応等も担当課及び従業員間での共有化を行うなど迅速に対応した。 温泉施設：ホームページ、パンフレット作成、各種情報誌等で宣伝誘客し利用促進に努めた。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迅速に対応した。	
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、研修の実施、駐車場巡回警備強化、消防避難訓練2回実施。	

4 利用者評価

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(メモ記入式)を実施、アンケート箱を設置して要望や意見を聞いた。(総回収125件)	4
	(2) 温泉施設 利用者アンケート調査(メモ記入式)を実施、アンケート箱を設置して要望や意見を聞いた。宿泊636件・日帰り温泉371件・レストラン814件(総回収1821件)	
利用者評価 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・言葉づかいや挨拶が良い・美味しいものばかり売っている・品揃えが豊富・安曇野エリアの道の駅ではこちらが一番だと思う。・トイレ清掃が行き届いており気持ちが良い・美味しかった・ソースかつ丼が美味しかった・野菜が多く入っていてよかった・親切に教えてもらった・注文してから出てくるのが早い・お母さんたちの感じが良く満足・ソースかつ丼がとてもおいしく満足した・親しみのある接客で良かった。	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項・そばつゆがしょっぱい。ごはんが固かった等	
	(3) 改善対応・全体ミーティングを行い接客や行動に関する改善策を行った・メニューの改定を行い月替わりメニュー、週替わりメニューを改善・おもてなしの心で調理、接客をこころがける。	
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・黒酢ドリンクが100円で買やすい、美味しい・大広間の床暖房が快適だった・以前よりきれいになった等【宿泊】静かでとても良い・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・すすむしの鳴き声良かった・従業員が親切・のどかでとても良い・すすむしの声に癒された・ゆったりして良かった・料理の質が上がった・野菜中心の食事が良かった等【レストラン】おいしかった・笑顔が良い・お蕎麦がおいしかった・いつきてもきれいで気持ちが良い・オムライスがおいしい・雰囲気が良い・笑顔が良かった・笑顔がすばらしい・とても感じの良い接客態度だった・いつきてもおいしい・入口がクリスマスらしくて良かった・ご飯がおいしい・手作りとてもおいしい等良好な意見が増えている。	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・ドライヤーが足りない【宿泊】スリッパが欲しい・加湿器が欲しい・【レストラン】スープの中身を変えて欲しい・BGMが欲しい	
	(3) 改善対応 アンケートを回収し、スタッフミーティングを実施し改善に取り組んだ。【宿泊】スリッパの代わりにたびソックスを用意。冬季乾燥対策として全客室に加湿器を設置するなどサービス向上に努めた。【レストラン】BGMを流し嬉しい場を提供、スープは週替わりで買えるように変更し改善した。【温泉】混雑する日は館内放送で場所取りや入浴マナー啓発の注意喚起を促す対策を実施。	

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	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 ・利用者数が前年対比で増加しており、評価できるが、収入の増につけるよう努力されたい。 ・日帰り温泉について、営業日数を増やすなどし、利用者の増に繋がり評価できる。引き続きお願いする。 ・宿泊について、独自のプランの取り組みや、HPでの予約もスムーズにでき、宿泊客を増やし評価したい。今後更なる創意工夫により利用者の増加を図られたい。 ・アンケート結果からも顧客満足度の高さが見られるため、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。 ・信州省エネハトロール隊に調査を依頼するなど、研究し経営の無駄について取り組みを始めたことに評価する。 ・火災の発生について、管理上の問題点はなかったが、再発防止に全力で取り組み、防災意識や管理方法を強化されたい。 ・全体としては、安定した運営及び管理が行われていると考えるが、次年度は黒字に繋がるよう努力されたい。</p> <p>◎ふれあい交流センター ・村地域のイベントに積極的に協力参加しており、地域密着に努力していることは評価できる。 ・利用者の苦情要望等に迅速に対応していることは評価できる。 ・アンケート結果からも顧客満足度の高さが見られるため、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。 ・村の玄関口でもあるので、村のPRを効果的にお願したい。 ・道の駅の役割について、防災施設としての役割において取り組みをされたい。 ◎2施設併せ、売上高が4億円を超え、村への収入に繋がったことを高く評価したい。</p>		
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>温泉施設 ①利用増加への取り組み 温泉 ・受け付けコーナーの移動 ・営業日数の増サービスデーの設定 宿泊 ・ホームページ予約 ・新宿泊プランの提供 ・創作メニューの提供 宴会・食費 ・季節メニューの提供 ・旅行社との提携 レストラン ・地産食材の使用 ・サービスデーの実施 ②コスト削減の取り組み 仕入れ価格 ・原価の削減人件費 シフトの見直し</p>		<p>共通 ・施設の補修を計画的に実施し、利用者への利便性を確保すると共に、大規模な修繕については、経済課と協議相談の上計画すること。 ・平成25年度に実施される村内外のイベント等の情報を早く掴み新プランを積極的計画されたい。 ・運営協議会の意見を引き続き反映されたい。 ・四半期ごとの報告は、早期に報告されたい。</p>	

【指定管理者自己評価】	
指定管理者自己評価	A
(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>① 利用増加への取り組み 24年度施設利用者数は197,133名と23年度に比べ安曇野地域への観光利用減少があった中、前年比100.1%と微増したことは評価に値する。主な要因としては、【売店】売店商品を増やし、地場産農産物、惣菜、土産物(蕎麦、漬物、菓子)を中心に好調に売上増に貢献。POSレジを導入し商品分析を行い、商品構成を反映し、売上増に繋がった。北アルプスブランド商品等の販売スペースを設置して地域色をアピールした事なども好結果の要因。 【レストラン】地元産の米を使用しPR効果を狙った、地元牧場のソフトクリームも順調に販売を増やした。地域性の高いメニュー構成も効果があった。【施設全体】寄って停のホームページでのPR、ブログでの情報発信、週替わりメニューやイベントの告知、PRに活用。パンフレットも作成し設置全国のグループ施設等にも設置しPRに努めた。又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積極的に地域密着運営に努め、7月と10月には地元中学校生の職業体験の受け入れを行った。10月～11月にかけて、県職員の研修生の受け入れを実施、県職員のサービス向上に協力。地域代表者で構成された運営協議会を年3回開催し、課題抽出や意見交換を実施。冬季は集客の減少対策として外売りの委託販売を行い賑わいを演出した。松川村のPRを効果的に行った。【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。</p>	
<p>②コスト削減に対する取り組み 【仕入れ価格】食材の随時仕入れ価格を業者と交渉し、新規業者の開拓等により原価の削減に努める。売店では買取商品の粗利増を目的に買取商品を増やしコスト削減を図る。【人件費】シフトによる計画的適正配置修正、曜日や季節に応じて弾力的に運営する等を実施した。【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。</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。食品の安全衛生に努めた。職員は1名増員し繁忙期にも無理なくサービス出来る体制を作り対応した。研修従業員教育等により支障なく運営された。</p>	
<p>① 利用増加への取り組み (温泉施設) 施設利用者数は年間151,371名と日帰り入浴者、宿泊者を中心に前年比100%と昨年実績を維持。松川村と共同で開催したおかげさまで20周年事業の成功での3607名の入場者があり主な要因としてあげられる。【温泉】営業日数を増やし利用者増に繋がった。毎月風呂の日は大人250円、小人200円とし温泉利用者数に繋がった。【宿泊】ホームページでの予約が約50%を超えてきており宿泊者数5,995名と前年を上回った。安曇総合病院人間ドックのプランの実施。冬季の集客増を目的に国営アルプス公園イルミネーション、布ぞうり体験、かぼちゃやま農場寄りの宿泊プランを継続して提供。宿泊メニューも地産食材を使用した、和食席、創作メニュープランを提供し、利用増に繋がった。9月はすむむ探索のグリーンライフのプランを実施し、野菜収穫体験やあがりこソワガイド、すむむ探索会を提供した。【宴会】実績値は昨年を割った形となっているが、理由は昨年度2000名を超えたツアーの屋敷が落ち込んだ影響であり、宴会は逆に増加している。【レストラン】松川村産コシヒカリを中心にシンデレラ農場の高菜を使った冷やし蕎麦を新たに提供、かぼちゃやま農場の苺を使ったメニューを提供し、地産地消地消に取り組んだ。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。およそ1か月の改修工事期間中大広間の昼食メニューを提供し利用者へ利便性の低下を防いだ。【施設全体】ホームページパンフレットの作成、各種広告宣伝でのPRを実施。入浴、レストランでのポイント券の継続実施。又、スナックの昼間の利用増への昼食とカラオケのバックを提供し利用促進を図った。 【25年度の課題】として、地域との関係を更に深めた運営に注力し、体験プログラムの増やし、レストランの休館日を利用したセミナーや講習会を開き、更なる利便性の向上と利用者増につなげるよう取り組みたい。</p>	
<p>②コスト削減に対する取り組み 【仕入れ価格】食材の随時仕入れ価格を業者とネゴシエーション、新規業者の開拓等により原価の削減に努める。【人件費】シフトによる計画的適正配置修正、曜日や季節に応じて柔軟に配置して運営等を実施した。【水光熱費】従業員への省エネ啓蒙、コスト意識の徹底を推進した。但し灯油の高騰による燃料費に関しては、前年比で270万円を超す負担となり経営圧迫となった。【修繕費】設備等の老朽化による発生頻度が高まってきており、計画的修繕が必要不可欠になっている。売上に対してのエネルギー比が高く環境的見地からも設備的な改善が必要になっている。</p>	
<p>③その他 施設の設置目的に適合した運営を心掛け、地域に根差した運営と県外者の利用促進を図り運営又、安心安全を心掛けた。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。12月16日の火災の発生については管理上の問題点はなかったが、再発防止に全力で取り組み、防災意識や管理方法を強化していく。食品の安全衛生に努め、従業員教育等により支障なく運営された。又従業員配置についても2名増員し無理なく運営を実施した。</p>	