

令和3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	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 【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	105,248,236円	123,501,677円	117.3%		
	レストラン	28,920,160円	33,360,500円	115.4%		
	直売農産物	9,525,252円	10,013,499円	105.1%		
	地場販売手数料	966,687円	817,753円	84.6%		
	自動販売機	2,642,352円	2,625,586円	99.4%		
	その他	168,750円	3,878,223円	2298.2%		
	合計	147,471,437円	174,197,238円	118.1%		
	利用区分(温泉施設)	前年利用収入	利用収入	対前年比		
	宿泊	19,361,635円	22,739,540円	117.4%		
	日帰り温泉	32,987,600円	38,755,700円	117.5%		
	日帰り宴会(弁当を含む)	3,137,632円	5,161,085円	164.5%		
	レストラン	9,628,356円	7,977,740円	82.9%		
	売店	2,662,643円	3,213,125円	120.7%		
	使用料	63,020円	659,230円	1046.1%		
その他	672,246円	771,101円	114.7%			
合計	68,513,132円	79,277,521円	115.7%			
2施設合計	215,984,569円	253,474,759円	117.4%			
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	2	
	レストラン	45,666人	53,494人	117.1%		
	売店	73,976人	86,386人	116.8%		
	直売所	38,289人	35,643人	93.1%		
	その他	0人	6,532人	皆増		
	合計	157,931人	182,055人	115.3%		
	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	69,839人	80,387人	115.1%		
	宿泊	1,371人	1,625人	118.5%		
	日帰り宴会(弁当を含む)	604人	637人	105.5%		
	レストラン	3,969人	4,612人	116.2%		
	合計	75,783人	87,261人	115.1%		
	2施設合計	233,714人	269,316人	115.2%		
	(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、旬祭り、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 声間川源流貯蔵酒7蔵9月下旬から1月で360本販売 テイクアウトメニュー追加開発 レストランにおいて「信州の安心なお店」認証取得 信州地産地消フェア開催 信州サモ井の拡売を行った 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"> レストランはランチコース1680円以外に2200円コース新設 すずむし荘で菓子製造許可取得 鈴おはぎの販売。北アルプス山麓スイーツに認定 温泉休憩所の運営を寄って停に変更。売上アップにつなげた 温泉売店の充実 宿泊はリピーターを中心にサービスの充実を図った 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 宿泊棟客室全室にWIFIとブラズマクラスター空気清浄機設置 	

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) 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) (温泉施設) 宿泊の客様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。	
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 (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。 (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区、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、駐車しづらい ・テイクアウトメニューを増やして欲しい (3) 改善対応 ・テイクアウトメニューを追加 ・バイク駐車場への案内を改善、自動車用へ2輪車の駐車をしないよう啓発 ・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。	
	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 ・部屋がひろくて気持ち良い ・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 ・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】男性受付の接客がいまひとつ 【宿泊】スリッパが欲しい、エレベーターがない 【レストラン】特になし (3) 改善対応 ・温泉スタッフの接客を指導。 ・宿泊においては使い捨てスリッパも要望があれば提供。 ・予約時にエレベーターが無い事を説明、チェックイン、アウト時ご希望があれば荷物の部屋へのお届け。	

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	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"> ・コロナの影響が長期化するなか、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。 ・テイクアウト商品は、予約せず券売機で購入できるようにするなど、売上増加及び利用者の利便性が図られている。 <p>◎温泉施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響が長期化するなか、管理等経費を圧縮した運営に努めている。 ・温泉棟大広間の食事処「鈴音亭」は、運営をふれあい交流センターに変更するなど、売上増加及び経費削減が図られている。 ・宿泊及び宴会は、リピーター確保の取り組み等により前期比である程度増加しているが、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 (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 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>		<ul style="list-style-type: none"> ・温泉施設の宿泊、宴会利用は、より一層の売上増に向けた取り組みを望む。 ・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。 ・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。 ・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 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、県の方針に基づき「信州の安心なお店」の認証取得 従業員は、日々の手洗い、うがいや来場者が多い時は帰宅後シャワー優先など徹底 県内の感染状況に合わせて行動の制限を実施</p> <p>【施設全体】ホームページをリニューアルし、レスポンスサイトに変更。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】男性スタッフが増えた事で草刈りや木々の剪定、危険個所の修繕など行った。 【レストラン】売り上げが低迷するなか、券売機で購入でき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。 【エネルギー】機器の入れ替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 閑散期など時間短縮営業で光熱費及び人件費を抑制 【人員配置】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。 【消耗品】安い所を探して随時仕入れを変えた、ペーパーレス化を進めた(請求書など電子保存)。</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。海なし県に新鮮な魚介類の販売イベントを打ち出せた。</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。芦間川源流貯蔵酒360本の販売</p>				

指定管理者自己評価

(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】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】食事全体を見直し、コロナ対策強化、など利用者からは高評価を得られた。
- 【宴会】コロナの影響で一番厳しい状況だった。
- 【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トパフォーマンスの良いコースとなった。
- 【広報】FaceBook、Instagram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

- 利用者がリピートしてくれる中従業員のモチベーションも向上。
- 廊下の清掃などはロボット掃除機を追加して作業の軽減を行った。

③ 温泉売店の充実、牛乳は地元松田牛乳を販売、釜飯弁当や唐揚げ、おはぎなど販売も好調。

④ その他

- 宿泊食事は画一的にならず、お客様の要望に合わせたメニュー構成ができリピーターが増えた。
- 高齢スタッフの作業軽減、ロボットや業務の効率化、など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。（ポンプ、床暖房、配管漏水、源泉管理、建具など）