

【施設状況】

グループ名称	不動温泉保養センターさざり荘、信州新町ふれあい公園								
指定管理者名	有限会社 アールアンドデー					法人番号	9100002006340		
所管課	主	143150	西部産業振興事務所	副					
構成施設	2116	不動温泉保養センターさざり荘							
	2129	信州新町ふれあい公園							
施設分類	04	レクリエーション型		施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制
施設概要	①さざり荘（開設：平成2年10月） ・新館：客室10、食堂、ステーキハウス、売店、大広間、ホール、浴室（男女）・脱衣室（男女）、トイレ、フロント、事務室、厨房、洗濯室、職員宿直休憩室、リネン室 ・旧館：コンベンションホール、事務室、トイレ ②ふれあい公園（開設：平成3年2月） 管理棟、屋内ゲートボール場2、マレット・バターゴルフ場								
施設設置目的	市民及び観光客の保養と健康増進を図り、もって市民の福祉の向上と地域の活性化に資することを目的に設置する。								
基本方針等	施設の適正な維持管理はもとより、各施設とも管理運営は指定管理者の創意工夫に基づき、利用者に質の高いサービスを提供するとともに、世代を超えて交流のできる地域に根差した施設運営を図る。								
主な実施事業	施設の維持管理及び利用料金の収受をはじめ下記事業を行う。 ・さざり荘：宿泊、飲食、日帰り入浴、日帰り宴会に関する業務。コンベンション会場、ラフティング 休憩貸付。 ・ふれあい広場：マレット・バターゴルフ場使用許可、ミニキャンプ場使用許可及びマレットゴルフ大会の開催。								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	有限会社 アールアンドデー			当該指定管理者の 指定回数	1 回	
指定期間	平成31年4月1日	～	令和6年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成31年4月1日
指定 管理 者の 健 全 性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)					3

		利用区分等	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		宿泊利用者数	人	2,727	2,010	2,353	3,721	158%	3
		入浴利用者数	人	19,458	11,644	10,843	18,244	168%	
		休憩利用者数(日帰宴会等)	人	16,130	9,591	9,501	10,713	113%	
		マレットゴルフ・ゲートボール	人	2,204	930	674	499	74%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	96,956,206	67,908,000	63,951,467	87,472,824	137%	
		宿泊定員稼働率	%	15	11	13	22	169%	
		宿泊客室稼働率	%	33	27	32	57	178%	
		(特記事項)							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	①施設及び設備の維持・管理業務 ②各施設の利用受付 ③さざり荘の宿泊・食事・物販に関する業務 ④日帰り入浴に関する業務							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・犀川釣りイベント ・ストライダー大会 ・化石発掘体験 ・ジンギスカン商品のインターネット販売 ・花火大会無料シャトルバス運行(例年8月15日) ・特別養護老人ホーム、独居老人にお通夜の場所提供(旧館) ・地産地消で肉めん羊購入、米、蕎麦、野菜等の契約栽培委託 ・地元産品委託販売(味噌、米、淡竹、山菜、ジャム、民芸品) ・高齢者健康増進事業(ゲートボール・マレットゴルフ大会開催) 			<追加実施事業> ・ながの東急様お歳暮カタログの掲載 ・花火大会及び無料シャトルバス運行 <未実施事業> 新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、イベント等の実施を見送った。 ・犀川釣りイベント ・ストライダー大会 ・化石発掘体験				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・昨年に引き続き、犀川でのSUP&KAYAKツアーの体験型アクティビティを実施した。 ・SUPツアー、サフォークを柱に、テレビ、新聞、雑誌、ウェブ媒体メディア各社に取り上げていただいた。長野の地方紙、地方局、さらには共同通信社様、日テレ、TBSなど全国版のメディアにも多数取材され、今までで一番注目された年度となった。 ・近隣のブドウ農家と連携し、ワイン用ブドウ収穫プランを実施した。								

3 利用者評価

		区分	内容	評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	インターネット等	3
		(2) 調査、会議等の内容	・客室にアンケートを配置し、150枚回収した。 ・お客様へ各種予約サイト、Googleマップでのクチコミをお願いし、評価と要望把握に努めた。	
利用者からの要望・苦情等	利用者からの要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	予約サイトじゃらんのクチコミより引用。 ①部屋 3.7(5点満点中) ②風呂 4.0(5点満点中)☒ ③料理(朝食) 3.8(5点満点中) ④料理(夕食) 4.2(5点満点中) ⑤接客・サービス 4.2(5点満点中) ⑥清潔感 3.6(5点満点中)	3
		(1) 良好とする評価	①部屋:古さはあるが、隅々まで掃除が行き届いている。 ②風呂:泉質が良く、また入りに来たい。 ③料理(朝食):ごはんが美味しかった。しょうゆ豆が美味しかった。 ④料理(夕食):サフォークが美味しかった。前菜の信州サーモンが長野ならではの良かった。 ⑤接客・サービス:事前の電話も含め、気持ちの良い接客をもらった。 ⑥清潔感:建物は古いだが、清潔感があった。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	①部屋:客室の戸を閉める音、トイレの換気扇の音がうるさい。 ②風呂:脱衣所のロッカーが使いづらい、脱衣所にもトイレが欲しい。 ③料理(朝食):朝食時にコーヒーも飲みたい。 ④料理(夕食):サフォークが品切れだった。 ⑤接客・サービス:ホールスタッフの手が足りない感じで呼んでもなかなか来ない。 ⑥清潔感:公園のトイレが古く、入りづらい。	
		<<対応措置>>	①部屋:古い換気扇を適宜交換する。 ②風呂:脱衣所は、バリアフリー化補助金等を活用し改修整備したい。 ③料理(朝食):コーヒーの注文も対応できるようにした。 ④接客・サービス:配膳ロボットなどを導入し、人手不足解消を目指す。 ⑤清潔感:公園トイレの改修整備を進めたい。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	74,000,000	利用料金	87,472,824	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料		指定管理料			雑(納付金)		雑(納付金)	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	販売収入等	2,400,000	販売収入等	2,879,976		貸付料		貸付料	
	その他収入	10,200,000	その他収入	10,691,391		その他		その他	
	計	86,600,000	計	101,044,191		計	0	計	0
収入	人件費	33,500,000	人件費	34,076,993	歳入	指定管理料		指定管理料	2,710,556
	設備管理費	1,200,000	設備管理費	2,512,499		委託料		委託料	110,000
支出	備品購入費	500,000	備品購入費	1,358,745	歳出	需用費		需用費	
	修繕費	500,000	修繕費	535,603		役務費		役務費	
	光熱水費	11,000,000	光熱水費	13,525,709		使用料・賃借料	37,800	使用料・賃借料	37,800
	事業費	36,500,000	事業費	44,030,974		修繕費		修繕費	
	事務経費	2,500,000	事務経費	1,456,855		工事請負費	2,498,100	工事請負費	2,087,800
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費	2,299,000	備品購入費	3,758,700
	その他	2,300,000	その他	5,190,642		その他		その他	
	計	88,000,000	計	102,688,020		計	4,834,900	計	8,704,856
自主事業	収入	8,000,000	収入	8,027,261					
	支出	6,500,000	支出	6,355,404					
	自主事業損益	1,500,000	自主事業損益	1,671,857					
損益		100,000		28,028	差引		-4,834,900		-8,704,856
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									33.2%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※ すべて で、「3」、「4」、「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 社員9名(7)、パート・アルバイト9名(8) 計18名(15) ※施設従事者15人(14)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか		
セルフモニタリング等	2 備品はI種、II種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか		☑
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	地域連携	評価
地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		3
協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由 <未実施> ・化石発掘体験	
・長野市内(特に信州新町)の若者を優先的に雇用 ・サフォークは地元生産者から仕入れ ・サフォーク以外の仕入れは地元事業者を優先 ・ラフティング事業者と協力して施設利用を増やす ・信州新町化石博物館に協力を仰いで化石発掘体験を行う ・信州新町商工会及び信州新町観光協会に入室して連携を図る		

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>地域の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	
事業収支	3	12	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	6	
地域連携	3	6	
合計得点		60	

評価理由	評価理由
○新型コロナウイルス感染症からの景気回復を目指した全国旅行支援事業の活用、SNSを利用した宿泊予約サイトの複数導入などの取り組みのほか、料理の新メニュー開拓などのサービス向上に努めた。 ○施設の老朽化が顕著であるが、清掃や日頃からのメンテナンスを適切に対応している。	

取組み・改善案等(施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
	施設の老朽化が進む中で、修繕箇所が年々増えており、優先順位をつけて計画的に修繕を実施する。	経年劣化によるレストランの無煙ロースタの一部更新を行う。	引き続き老朽化した施設の更新を検討する。

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	次年度の目標・取組み等(施設所管課)
	・老朽化した施設や設備の計画的な修繕や更新を行う。 ・地域で開催するイベント等に積極的に参加・協力することで地域との連携強化を図る。 ・特産品であるサフォークの知名度を上げ、施設利用者の増加に繋がる情報発信を行う。

指定管理者自己評価	
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夕食付き宿泊プランのお客様には、ドリンクバー、ご飯をサービスでお付けするようになった。 ・車中泊の受け入れをスタートした。 ・宴会や法事の無い日は大広間を解放し、卓球台を置いた。 ・冬季の新メニューとして、ラム肉を使ったすき焼きをスタートさせた。 ・地元産のワインを取り扱いをスタートした。 ・Instagram、LINE公式などで情報発信に努めた。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤怠アプリを導入し、労務管理を省力化した。 ・レストランメニューを見直し、マニュアルを統一するなどした。 ・スタッフを他部門の応援に入れるようマニュアルを見直した。 <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リーダークラスのミーティングを月一回程度実施した。 ・釣り客向けに釣り券のほか、ルアーを販売した。 ・長野県観光機構発行の物味湯産手形に登録し、入浴客を受け入れた。 ・危機管理が専門である株式会社フューチャーラボ様によるクレーム対応研修を実施した。 ・心のバリアフリー認定制度登録を目指し、準備をスタートした。 ・新型コロナウイルスの影響がある中でも、過去最高の客室稼働率56.6%を達成した。 ・さざり荘単体としては、あと少しで黒字化というところまで改善できた。 	
<p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が目立ち、清掃などでは改善が望めない状況である。 特に地下ビットから浴室の配管が、いつダメになってもおかしくない状況で、早急な改修が必要な状況である。 ・信州新町産サフォークの需要に供給が追いついていない。 ・スタッフの人手不足解消のため、配膳ロボットなどの導入を進めたい。 	
<p>(3) 総合評価</p> <p>① 評価理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種予約サイトでの露出、また全国旅行支援の受け入れなどにより、秋ごろには90%近い稼働率を達成した。 ・その他の指標(飲食等の売上、SUPツアー参加者数)でも前年の実績を上回るものが多かった。 ・各種メディアはもちろん、SNSなどでも積極的に情報発信に努めた。 ・原材料費、燃料費の高騰の影響は大きく、またそのことによる価格転嫁も進まず、収支においては厳しい状況だった。 特に光熱水費が計画よりも250万多くなり、その分を吸収するまでには至らなかったが、そのような中でも評価できる収支だった。 <p>② 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配膳ロボットやテーブルオーダーシステムを導入してDX化を進めていく。 ・SUP&KAYAKのツアー事業を拡大し、長野市の新たな観光資源として魅力を高めていく。 ・信州新町産サフォークとワインがどうの組み合わせで魅力を発信していく。 ・観光地における心のバリアフリー認定制度の認定を目指す。 	<p>指定管理者 自己総合評価</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p>