

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 50
ID 151005

【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	150825	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・パターゴルフ場									
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・パ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		～	20243/31	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

2 施設の有効活用

No. 50

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
	宿泊利用者数	人	2,010	2,353	3,721	4,109	110%	
	入浴利用者数	人	11,644	10,843	18,244	17,923	98%	
	休憩利用者数(日帰宴会等)	人	9,591	5,901	10,713	10,082	94%	
	マレットゴルフ・ゲートボール	人	930	674	499	417	84%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	67,908,000	63,951,467	87,472,824	95,506,046	109%	
	宿泊定員稼働率	%	11	13	22	23	105%	
	宿泊客室稼働率	%	27	32	57	55	96%	
	(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			3
	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	・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お中元カタログの掲載 ・花火大会及び無料シャトルバス運行 ＜未実施事業＞ ・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)		・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Youtubeなどのメディアにも多数取材され、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、昨年の倍以上となる379枚回収した。 ・LINEでもクーポンを配布しアンケート回答の促進を実施した。 ・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。			
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 アンケート詳細(回収総数 379件) 総合満足度満足：198件、やや満足137件、どちらでもない31件、やや不満足5件、不満足3件、未回答5件 風呂☑満足132件、やや満足154件、どちらでもない75件、やや不満足7件、不満足5件、未回答6件 食事☑満足207件、やや満足125件、どちらでもない28件、やや不満足6件、不満足4件、未回答9件 客室☑満足125件、やや満足133件、どちらでもない98件、やや不満足11件、不満足7件、未回答5件 接客- 清潔感☑満足168件、やや満足156件、どちらでもない42件、やや不満足3件、不満足2件、未回答8件 接客- 笑顔☑満足173件、やや満足161件、どちらでもない31件、やや不満足2件、不満足2件、未回答10件 接客- 商品知識☑満足139件、やや満足148件、どちらでもない60件、やや不満足9件、不満足6件、未回答17件 接客-迅速さ☑満足146件、やや満足150件、どちらでもない52件、やや不満足8件、不満足12件、未回答11件 予約サイトじゃらんのクチコミより引用。24年6月1日時点。 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) 3.6(5点満点中) ④料理(夕食) 4.5(5点満点中) ⑤接客・サービス 4.1(5点満点中) ⑥清潔感 3.8(5点満点中)			3
	(1) 良好とする評価 ①部屋：共有スペースにお茶、紅茶、珈琲などのサービスドリンクも有り浴衣やアメニティもセルフで利用でき良かったです。 ②風呂：温泉の質もとても良く朝晩2回入りました。 ③料理(朝食)：朝食のごはんがつつやで美味しかったです。 ④料理(夕食)：今まで食べたジンギスカンで一番おいしかったです。 ⑤接客・サービス：スタッフの皆さんもとても親切で、快適に過ごすことが出来ました。 ⑥清潔感：宿全体の清潔さ(きめ細かなところまで掃除されている)。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ①部屋：他の部屋の音、声が聞こえるところがマイナス。お部屋の洗面所のお湯が出るようになって欲しい。 ②風呂：お風呂のシャンプーとリンスのグレードをもう少しいいのにしてもらえると良いです。 ③料理(朝食)：朝食の内容(ビジネスホテルなみ)やお米で残念でしょうか。 ④料理(夕食)：今回はサフォーク追加が売り切れだったので、次回はぜひ食べてみたいと思います。 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：お風呂が古い(露天風呂が欲しい) ≪対応措置≫ ①部屋：アメニティの更新、隅々まで清掃 ②風呂：新しいコンディショナー、シャンプー、ボディソープを導入した。 ③料理(朝食)：朝食で提供するお米、メニューを見直し、ピュッフェに変更した。 ④料理(夕食)：お客様のニーズに応えられるよう名物であるサフォーク肉の安定供給に向けて地域の生産者と連携して参ります。 ⑤接客・サービス：お客様から顔の見えるサービスの提供が出来るよう、適切な人員配置に留意して参ります。 ⑥清潔感：既存の設備については日頃からの適切な清掃・維持管理に努め、老朽化した施設は順次、優先順位を付けて改修に努めます。			

4 事業収支

No. 50

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	98,400,000	利用料金	95,506,046	歳入	使用料			使用料	
		指定管理料	0	指定管理料	0		雑(納付金)			雑(納付金)	
		委託料	0	委託料	0		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	3,420,000	販売収入等	3,052,658		貸付料			貸付料	
		その他収入	960,000	その他収入	1,591,063		その他			その他	
		計	102,780,000	計	100,149,767		計	0		計	0
	支出	人件費	31,172,500	人件費	38,191,959	歳出	指定管理料			指定管理料	
設備管理費		1,856,000	設備管理費	2,674,654	委託料			委託料			
備品購入費		1,140,000	備品購入費	469,745	需用費			需用費			
修繕費		600,000	修繕費	53,500	役務費			役務費			
光熱水費		13,000,000	光熱水費	14,215,429	使用料・賃借料		37,800	使用料・賃借料	37,800		
事業費		46,860,000	事業費	44,764,062	修繕費			修繕費			
事務経費		600,000	事務経費	1,082,421	工事請負費		1,334,300	工事請負費	2,498,100		
本社経費		0	本社経費	0	備品購入費		4,229,500	備品購入費	2,299,000		
その他		7,546,000	その他	5,656,336	その他			その他			
		計	102,774,500	計	107,108,106			計	5,601,600	計	4,834,900
自主事業	収入	6,671,000	収入	5,983,793							
	支出	6,671,000	支出	4,761,285							
	自主事業損益	0	自主事業損益	1,222,508							
損益	5,500		-5,735,831		差引	-5,601,600		-4,834,900			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									35.7%		
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。

管理運営全般	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		☒	3
		配置実績 (うち市内雇用職員数)	社員10人(7人)、パート・アルバイト7人(5人) 計17人(12人):施設従事者15人(10人)		
		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			
		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			
	平等利用	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		☒	
		2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか			
	経理	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が適切に行われたか		☒	
		2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか			
	施設・備品の維持管理	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		☒	
		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			
	セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が実行されたか		☒	
		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			

6 危機管理体制

※ すべて [] で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「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。

No. 50

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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。		評価
	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	
	・犀川釣りイベント ・ストライダー大会 ・化石発掘体験 ・ジ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)大会開催)	<未実施> ・犀川釣りイベント 外部からの釣り講師が得られず中止したが、令6年度は開催の予定。 ・ストライダー大会 競技人口の減少により中止、今後も実施せず。 ・化石発掘体験 開催予定地で化石が採取できず中止、今後も実施せず。	3

【総合評価】

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	合計得点
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	60
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	

指定管理者の健全性

施設の有効活用

利用者評価

事業収支

管理運営全般

危機管理体制

地域連携

----- 基準値

評価理由	・全国旅行支援が無くなり、その反動が懸念されたが宿泊利用者は堅調に推移している。 ・競技人口の減少によりマレット・ゲートボールの場の利用者数は低調であったが、各競技団体に大会の開催・入浴と食事を含めたセットプランの提供など、利用の促進についてチラシの配布等の営業活動を随時行っている。 ・引き続き光熱水費の高騰と利用者の増加に伴う食材購入費・消耗品費等の高騰により経費は増加したが、外注費・事務経費等は縮減に向けて適時取り組んでいる。		
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)
	・引き続き老朽化した施設の更新を検討する。	・電話設備・厨房内ガス配管の更新工事を実施した。	・漏水が続いている源泉配管の交換を実施し、宿泊・日帰り入浴に支障のない改修を実施する。 ・脱衣所のエアコン2か所の更新を実施する。
次年度の目標・取組み等(施設所管課)	・老朽化した各種施設の更新を検討する。 ・引き続き堅調である宿泊部門と比べ、経営全般の課題となっているレストラン事業の改善に向けて経費削減やメニュー開発を進める。 ・指定事業に支障とならない範囲で、SUP&KAYAKのツアー事業の実施・サフォーク事業からの特産品であるサフォークの安定した供給と情報発信を図る。 ・周辺の道の駅や商店街との連携と地産地の食材を提供してくれる農家等、地域との連携と共同を図り、先ずは地元に利用される施設を目指す。		

指定管理者自己評価		
(1) 今年度の取組みに対する評価 ① サービス向上に向けての取組み ・ジンギスカンのメニュー以外を求める声が多く、煮込み料理など導入した。 ・朝食メニューを改善し、仕入れているお米の変更、ビュッフェスタイルに変更するなどした。 ・キャンプの予約拡大のため、「なっぴ」と「楽天キャンプ」に登録した。 ・10大特典プランを販売した。 ・新しい予約サイトHafHに登録し、販売開始した。 ・ゲートボール協会向けにチラシを製作し、告知した。 ② 業務の効率化に対する取組み ・月一度のミーティングを週一度に増やして、改善のスピードを向上した。 ・毎日朝礼、夕礼を実施し、予約内容の共有に努めた。 ・レストラン用給茶機を更新した。また宿泊棟にも宿泊客が自由に使えるドリンクコーナーを導入した。 ③ その他 ・心のバリアフリー認定制度に登録した。 ・お正月にイベントを実施し、おしるこの振る舞い、クイズ大会などを行った。		
(2) 指定管理者業務実施上の課題 ・昨年に引き続き、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。 ・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。		
(3) 総合評価	評価基準 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る	指定管理者 自己総合評価 B
① 評価理由 ・全国旅行支援が無くなった状況の中でも各種予約サイトでの露出、メディア戦略等によって高い宿泊稼働率を維持できた。 ・自社牧場で飼育する羊を提供していることを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。 ・最低賃金の上昇に伴い、人件費が想定よりも大きく上回ってしまった。 ・原材料費は抑えることができたが燃料費の高騰の影響は大きく、条例によって入浴料、宿泊料が決まっているため価格転嫁が出来ず、収支においては厳しい状況だった。 ・Google4.0、じゃらん4.2、楽天トラベル4.5と高いお客様評価をいただき、選ばれる宿となってきている。 ② 次年度以降の取組み ・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の繁殖・肥育からお客様への提供まで自社一貫体制で行っていることを、メディアを通じて発信していく。(自社事業) ・信州新町産サフォークとワインぶどうの組み合わせで魅力を発信していく。		