

【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・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收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	～	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21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)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
		宿泊利用者数	人	2,474	2,727	2,010	2,353	117%	3
		入浴利用者数	人	16,654	19,458	11,644	10,843	93%	
		休憩利用者数(日帰宴会等)	人	17,933	16,130	9,591	9,501	99%	
		マレットゴルフ・ゲートボール	人	1,773	2,204	930	674	72%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	71,072,703	96,956,206	67,908,000	63,951,467	94%	
		宿泊定員稼働率	%	14	15	11	13	118%	
		宿泊客室稼働率	%	26	33	27	32	119%	
(特記事項) ・新型コロナウイルス感染拡大に伴い、令和4年1月17日から同年3月6日まで休館。									
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	・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 ・全国百貨店催事参加 ・信州OMIYAGE BASEによるジンギスカン販売 さざり荘の宣伝広告の一環として、外部での営業を行った。指定事業で減少した売り上げの一部を補填することができた。 <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 ・花火大会及び無料シャトルバス運行				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・犀川でのSUP&KAYAKツアー、蕎麦打ち体験など体験型アクティビティを実施した。 ・テレビ放映、雑誌掲載など各種メディアへの露出を増やした。さざり荘から各種メディアに話題を提供することで、宣伝広告費を抑えつつ、広報を行うことが出来た。								

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	・宿泊の客室やフロントにアンケートを配置し、55枚回収した。 ・じゃらんや各予約サイトの口コミ、Googleマイビジネスでお客様の評価の把握に努めた。	
(3) 調査、会議等の結果	①部屋 4.0(5点満点中) ②風呂 3.9(5点満点中) ⊗ ③料理(朝食) 3.7(5点満点中) ④料理(夕食) 4.5(5点満点中) ⑤接客・サービス 4.2(5点満点中) ⑥清潔感 3.9(5点満点中)		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	①部屋:シンプルな和室で掃除が行き届いている。 ②風呂:泉質が良い。慢性的な皮膚の疾患が良くなった。 ③料理(朝食):しょうゆ豆など長野らしさのあるおかずが嬉しい。 ④料理(夕食):サフォークはもちろん、輸入ラム肉も美味しい。ジンギスカンだけでなく豚しゃぶプランも良い。 ⑤接客・サービス:気持ちの良いおもてなしをもらった。 ⑥清潔感:築年数の割に、清潔感を感じる。清掃がしっかりとされているのだと思う。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①部屋:壁が薄い。2階や隣の部屋の声が聞こえてきて気になる。廊下の足音もうるさい。WiFiが繋がりにくい。 ②風呂:サウナが欲しい。内湯だけなので大人数で入ると狭い。シャワーが壊れている。 ③料理(朝食):朝食会場がきれいになったのは良いが、古いテーブルと椅子が気になる。 ④料理(夕食):サフォークが品切れで残念。 ⑤接客・サービス:食事の提供時間が遅い。 ⑥清潔感:トイレは清掃されているが、古さが気になる。	
	<<対応措置>>	①部屋:一部屋空けて予約を取る。2階の直上の部屋を出来るだけ空けるようにする。WiFiを整備する。 ②風呂:テントサウナの導入を検討する。 ③料理(朝食):古いテーブルと椅子の交換を検討する。 ④料理(夕食):2年後、3年後のサフォーク飼育頭数を増やすように計画する。 ⑤接客・サービス:提供までの調理工程及び配膳時間の見直しを検討する。 ⑥清潔感:バリアフリー化補助金などを活用してトイレを改修する。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和3年度決算			令和2年度決算(前年度)	
		金額	金額	金額	金額		金額	金額		金額	金額
	収入	利用料金	83,000,000	利用料金	60,181,727	歳入	使用料			使用料	
	指定管理料	0	指定管理料	2,710,556	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	6,000,000	販売収入等	1,912,808	貸付料			貸付料			
	その他収入	6,100,000	その他収入	15,450,156	その他			その他			
	計	95,100,000	計	80,255,247		計	0	計	0		
支出	人件費	37,000,000	人件費	46,877,697	歳出	指定管理料	2,710,556	指定管理料	20,360,000		
	設備管理費	2,000,000	設備管理費	1,239,071		委託料	110,000	委託料	605,000		
	備品購入費	3,300,000	備品購入費	1,479,365		需用費		需用費	445,500		
	修繕費	1,500,000	修繕費	594,229		役務費		役務費			
	光熱水費	11,000,000	光熱水費	10,500,593		使用料・賃借料	37,800	使用料・賃借料	37,800		
	事業費	33,000,000	事業費	34,009,678		修繕費		修繕費			
	事務経費	2,700,000	事務経費	2,458,857		工事請負費	2,087,800	工事請負費	1,883,200		
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費	3,758,700	備品購入費	2,527,162		
	その他	3,700,000	その他	1,905,540		その他		その他			
	計	94,200,000	計	99,065,030		計	8,704,856	計	25,858,662		
自主事業	収入	0	収入	6,022,183							
	支出	0	支出	5,305,321							
	自主事業損益	0	自主事業損益	716,862							
損益		900,000		-18,092,921	差引			-25,858,662			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									47.3%		
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8人(6人)、パート・アルバイト11人(9人) 計19人(15人):施設従事者15人(13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		
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行われたか		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3

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

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	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	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
	<ul style="list-style-type: none"> 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会して連携を図る 	<未実施> ・化石発掘体験	

【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	総合評価
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			

評価理由	・新型コロナウイルス感染症の影響により施設利用者の集客が困難である中、Web予約サイトを活用し宿泊利用者数を伸ばした。 ・入浴利用者数や施設利用者の減少により収入増が望めず、職員配置の見直し、定休日の増、食事メニューの見直しを行い経費削減に努めたが、収支への影響が大きかった。		
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実施する。	経年劣化によるレストランの無煙コースターの一部更新を行う。	引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)	・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

(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

- ・宿泊棟の廊下に各サイズの浴衣を並べた。宿泊者が自分のサイズに合った浴衣を利用できるように改善した。
- ・玄関入り口に自動検温器を設置した。利用者の体調確認をスムーズに行えるようにした。
- ・洗面台の水栓を自動水洗に変更した。衛生的になった。
- ・男性用小便器を自動フラッシュバルブに変更した。衛生的になった。
- ・宴会場に冷蔵ショーケースを設置し、オーダーしなくてもドリンクを飲めるようにした。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・宿泊客が自分で浴衣のサイズを選ぶことで、交換の手間を省略した。
- ・自動検温器によって、スタッフが体調確認する手間を省略した。
- ・宴会場に冷蔵ショーケースを設置したことで、ドリンクオーダーを受ける手間を省略した。

③ その他

- ・コロナ禍で始めた弁当事業を廃止した。(コストのわりに利益が出ないサービスだったため)
- ・テレビ局等メディアへの積極的な参加により、広告宣伝効果を上げた。
- ・指定管理事業とは別で羊の繁殖・肥育を開始した。将来的に羊が不足しないように対応していく。
- ・配膳ロボット、テーブルオーダーシステムなどDX化を検討。(具体的には来年度実施予定)

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設の老朽化が目立ち、清掃や場当たりの修繕で改善するのが困難な状況。特にトイレなど衛生的な課題がある。
- ・従業員の高齢化に伴い、新しい人材を入れた。コロナ禍において業務の引き継ぎが難しく、長い期間で人的リソースが重複してしまった。結果的に人件費率が高くなってしまったが、ようやく人の入れ替えが完了し、人件費率の課題はクリアできる目途が立った。配膳ロボットやテーブルオーダーシステムを導入していくことで、より改善できる見込み。
- ・信州新町産サフォークの飼育頭数が減っており、お客様への提供数が不足している。今年度から自社で羊を繁殖・肥育するようになったため、再来年度以降は安定的に供給できる見込みが立った。

(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

D

① 評価理由

- ・コロナ第4、5、6波と厳しい状況下においても前年度と同程度の売り上げをキープした。
- ・宿泊予約サイトの複数展開、信州割スペシャルを最大限活用した。
- ・設備管理、備品購入、修繕は必要最低限で抑え、経費の削減を行った。
- ・アフターコロナを見据えた人材の確保のため、休業補償を行い人件費が想定よりも多くなってしまった。
- ・第6波以降スタッフは少なくなったが、少人数でもサービスを落とさないように運営出来た。

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。
- ・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。