

【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、信州新町青少年旅行村 | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | |
| | 2132 | 信州新町青少年旅行村 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| 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 ③青少年旅行村 開設:昭和50年度 (※H25から休止): 管理棟、ケビン、コテージ6、テントサイト10 他 | | | | | | | | |
| 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、57フィング® 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。 ・青少年旅行村: 休止中(※H25から施設不備等により休止) | | | | | | | | |

【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 | | | 指定回数 | 3 回 | |
| 指定期間 | 平成31年4月1日 | ～ | 令和6年3月31日 | 5年 | 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) | | | | 3 | |

| 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28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 対前年比 | 評価 |
|---------------------------|---|--|----|-------------|---|------------|------------|------|----|
| | | 宿泊利用者数 | 人 | 3,436 | 2,833 | 2,474 | 2,727 | 110% | 4 |
| | | 入浴利用者数 | 人 | 21,712 | 19,529 | 16,654 | 19,458 | 117% | |
| | | 休憩利用者数(日帰宴会等) | 人 | 23,116 | 18,753 | 17,933 | 16,130 | 90% | |
| | | マレットゴルフ・ゲートボール | 人 | 3,631 | 2,906 | 1,773 | 2,204 | 124% | |
| | | 営業収入(指定管理料除く) | 円 | 107,019,359 | 79,668,867 | 71,072,703 | 96,956,206 | 136% | |
| | | 宿泊定員稼働率 | % | 19.1 | 14.7 | 13.7 | 14.9 | 109% | |
| | | 宿泊客室稼働率 | % | 34.7 | 29.3 | 25.5 | 33.4 | 131% | |
| | | (特記事項) 予約サイトの複数展開、宣伝広告の結果により宿泊および入浴者を増加できたと考えます。宴会は新型コロナウイルス感染症の影響により主に3月の送別会等がキャンセルになったことで減少という結果になりました。ゲートボールは競技人口の減少による結果だと考えます。 | | | | | | | |
| 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 | | | <追加事業> ・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) ・カラオケ大会 ・ハーモニカ教室 <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 従前からさざり荘で実施されていた自主事業がいくつもあり、常連のお客様からの声があったため、追加事業として実施した。その反面、予定していた事業が実施できないという結果になってしまった。従前のサービスは今後も実施するか再検討し、次年度以降は新しいサービスを実施していく。 | | | | |
| サービス維持・向上の取組み(広報等) | ワインフェア、ビアガーデン、新そば祭り、新春イベント等、季節ごとにお客様に喜んでいただける企画を行いました。企画はホームページ、SNS、信毎、週刊長野、ほっとパル、モナミ、市民新聞、市民タイムス、折込チラシといった媒体で広報活動を行い、利用者の増加につながりました。 | | | | | | | | |

3 利用者評価

| 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 | 利用者アンケート | 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、61枚回収しました。主に宿泊のお客様がアンケートに回答していただいておりますが、回答数を増やすための取り組み、日帰り利用のお客様にも回答していただけるように検討します。 | |
| (3) 調査、会議等の結果 | 調査項目: ①お風呂の感想 満足52%、やや満足20%、ふつう20%、やや不満足5%、不満足2%、未回答1% ②お食事の感想 満足59%、やや満足11%、ふつう5%、やや不満足5%、不満足2%、未回答18% ③-1スタッフの清潔感 良い69%、まあ良い11%、ふつう15%、悪い2%、とても悪い0%、未回答3% ③-2スタッフの笑顔 良い69%、まあ良い10%、ふつう16%、悪い0%、とても悪い0%、未回答5% ③-3スタッフの商品知識 良い49%、まあ良い8%、ふつう13%、悪い2%、とても悪い0%、未回答28% ③-4スタッフの迅速さ 良い57%、まあ良い11%、ふつう13%、悪い5%、とても悪い2%、未回答12% | | | |
| 利用者からの要望・苦情等 | 利用者からの要望・苦情等 | (1) 良好とする評価 | ①お風呂 イスや洗面器が新しくなって気持ちが良い。以前よりも清潔になった。ぬるめのお湯が長く入れて良い。大窓から見える前庭がきれいになってとても良い。 ②お食事 サフォークが復活して嬉しい。やはりサフォークは美味しい。ジンギスカンのタレがとにかく美味しい。和食の品数が増えた。連泊したときのメニューに変化があって良い。旬の食材が味わえて良かった。 ③スタッフ 予約時からチェックアウトまで丁寧な対応が嬉しい。笑顔で積極的な対応をしてくれた。 ④その他 WIFIが無く静かに過ごせる。 | |
| | | (2) 苦情・改善等の要望事項 | ①お風呂 お湯がぬるすぎる。お湯が熱すぎる。シャワーの出る時間が短い。脱衣所の鏡が座った時に見える位置に欲しい。内湯しかない(露天風呂が欲しい)。ドライヤーが1つしか無い。混雑時のシャワーの待ち時間がストレス。 ②お食事 コースの最後に出る蕎麦のつゆが薄い。出来ればざるで出してほしい。野菜をもう少し増やしてほしい。 ③スタッフ 混雑時に長時間待たされた。 ④その他 クレジットカードを使えるようにしてほしい。WIFIが使えるようにしてほしい。エアコンクリーニング実施してほしい。部屋の古さが気になった。隙間風が寒い。 | |
| | | <<対応措置>> | ①お風呂 源泉および外気温によって設定温度を調整。お湯および水漏れの修繕。シャワー出力時間を調整(ただし蛇口が劣化しており、調整が効かない)。ドライヤーの盗難が相次いだため、盗難防止措置を行って男湯、女湯それぞれ2つずつ設置。 ②お食事 蕎麦のつゆを濃くするのではなく、水切りを確実にを行うように対応。野菜の量を増加。 ③スタッフ 予約状況に応じてソフト調整を実施。細かい業務の改善で効率をアップ。 ④その他 クレジットカード端末を導入。エアコンクリーニングを長野市予算で実施していただきました。客室の掃除。照明器具の変更。LED化。不要な張り紙の撤去。新デザインでInformationの作成。 | |

| 事業収支 (単位:円) | 指定管理者収支(令和元年度) | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|--|----------------|------------|--------|-------------|------------|-----------|---------------|-----------|----|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 令和元年度決算 | | 平成30年度決算(前年度) | | |
| | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | |
| | 利用料金 | 88,000,000 | 利用料金 | 96,956,206 | 使用料 | | 使用料 | | |
| 収入 | 指定管理料 | 2,400,000 | 指定管理料 | 2,400,000 | 雑(納付金) | | 雑(納付金) | | |
| | 委託料 | | 委託料 | | 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 | | 販売収入等 | | 貸付料 | | 貸付料 | | |
| | その他収入 | 1,200,000 | その他収入 | 313,301 | その他 | | その他 | | |
| | 計 | 91,600,000 | 計 | 99,669,507 | 計 | 0 | 計 | 0 | |
| 支出 | 人件費 | 36,317,000 | 人件費 | 38,904,928 | 指定管理料 | 2,400,000 | 指定管理料 | | |
| | 設備管理費 | 4,140,000 | 設備管理費 | 1,260,193 | 委託料 | 1,243,600 | 委託料 | 498,691 | |
| | 備品購入費 | 600,000 | 備品購入費 | 2,466,860 | 需用費 | | 需用費 | | |
| | 修繕費 | 1,500,000 | 修繕費 | 1,059,134 | 役務費 | | 役務費 | | |
| | 光熱水費 | 15,000,000 | 光熱水費 | 12,857,979 | 使用料・賃借料 | 37,800 | 使用料・賃借料 | 37,800 | |
| | 事業費 | 30,000,000 | 事業費 | 41,412,073 | 修繕費 | 941,955 | 修繕費 | 748,800 | |
| | 事務経費 | 1,200,000 | 事務経費 | 2,688,290 | 工事請負費 | 1,360,240 | 工事請負費 | 1,188,000 | |
| | 本社経費 | | 本社経費 | | 備品購入費 | 3,996,660 | 備品購入費 | 181,000 | |
| | その他 | 2,660,000 | その他 | 3,257,772 | その他 | | その他 | | |
| | 計 | 91,417,000 | 計 | 103,907,229 | 計 | 9,980,255 | 計 | 2,654,291 | |
| 自主事業 | 収入 | 810,000 | 収入 | 554,000 | | | | | |
| | 支出 | 480,000 | 支出 | 293,000 | | | | | |
| | 自主事業損益 | 330,000 | 自主事業損益 | 261,000 | | | | | |
| 損益 | 513,000 | -3,976,722 | 差引 | -9,980,255 | -2,654,291 | | | | |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) | | | | | | | | 37.4% | |
| 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 | ☑ | 3 |
| | 配置実績 (うち市内雇用職員数) 社員7人(4人)、パート・アルバイト21人(20人) 計28人(24人):施設従事者28人(24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 | ☑ | 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 | ☑ | 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 | ☑ | 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 | ☑ | 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 | ☑ | 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。

| 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 | 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。 | 4 | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <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 </td> <td> <追加内容> なし <未実施内容> ・化石発掘体験 さぎり荘横を流れる当信川で以前のように化石が発掘できなくなってしまったため。 </td> </tr> </tbody> </table> | | 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 | <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 |
| 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 | | | |
| <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 | <追加内容> なし <未実施内容> ・化石発掘体験 さぎり荘横を流れる当信川で以前のように化石が発掘できなくなってしまったため。 | | | |

【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 | 4 | 16 | |
| 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 | 4 | 8 | |
| 合計得点 | | | |

| | | | |
|--------------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|
| 評価理由 | ・指定管理者は当施設の指定管理初年度であるため、事業を進める上で手探りの部分があったが、地域との連携を重視し、管理・運営にあたる。 ・施設の有効活用については、ワインフェア、ビアガーデン、新そば祭りなど、季節ごとにイベントを企画するとともに、ホームページやマスコミ等を活用し、利用者の増加につなげており、評価を「4」とした。 ・地域連携については、施設で使用する食材を地域の生産者や事業者から優先して購入しているほか、地元住民を積極的に雇用しているため、評価を「4」とした。 | | |
| 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) |
| | 青少年旅行村の今後の維持管理について検討する。 | 施設の老朽化が著しいことから、施設周辺の草刈り等の維持管理にとどまった。 | 青少年旅行村の維持管理等について、指定管理者と役割分担等を協議する。 |
| 次年度の目標・取組み等(施設所管課) | ・不動温泉保養センターさぎり荘について、客室の畳が老朽化しているため、表替えを実施する。 | | |

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

ご利用者様の事を第一に考え、まずは施設全体の徹底的な清掃を行いました。そして清潔感のある施設だと感じていただけるように、傷んでいた照明器具の変更やソファの入替え、不要な掲示物を撤去し、各種ポップやサインを作成しなおしました。ご利用者様から、明るくなった、きれいになった、以前よりも格段に良くなったという評価をいただいています。

レストランではメニューに信州新町産サフォークを復活させました。めん羊組合様にお願ひし、限りある出荷頭数の中から約40頭さざり荘で販売させていただきました。幻の羊信州プレミアムサフォークとして広報活動を行い、ブランディングの一役を担えたと考えております。その他、信州新町産の梅漬け、コシヒカリ、豆腐、キノコ、山菜、そば粉、地酒、地ワイン、信州オレイン豚、信州福味鶏、馬モツのおたぐり等、考えられる限りの地産地消および信州新町および信州の魅力を感じていただける料理を提供いたしました。またドリンクバーと各テーブルの呼び出しチャイムの設置で利便性を向上させました。

温泉は浴槽に段差を設置し入浴しやすく改善したこと、イスや洗面器を新しくして清潔にしたこと、浴場の大きな窓から見える前庭を整備したことが高く評価していただいております。長野市予算で実施していただいたろ過機のろ材交換、当社として得意分野の配管清掃や水質管理の徹底により、衛生面での向上を図ることができました。

客室は照明の交換、全部屋ドライヤーと洗面台のコップを配置、湯沸かしポットからケトルへの交換、Informationの作成を行い、利便性が向上しています。ふれあい公園は草刈り、マレットゴルフの芝刈り、BBQガーデンの整備、池の清掃、伸びすぎた樹木の伐開を行いました。景観が良くなりました。

② 業務の効率化に対する取組み

最も力を入れた点としては、宿泊予約サイトの複数展開と在庫の一元管理です。サービスの向上と集客のバランスを取りながら、宿泊予約サイトの複数展開を行い、サイトコントローラーを導入することで、予約管理業務を改善しつつ、稼働率を向上させました。当初予定よりも宿泊予約サイトの複数展開は遅れましたが、2019年5月にたび寅(自社ホームページ)、2019年7月にYahoo!トラベル(一休)、2019年9月にゆこゆこ、2019年12月にトクー、2020年2月にじゃらんなどで展開を進めました。紙面が強いゆこゆここと、サブスクリプションのトクーに参画することで、閑散期への対応が出来たと考えております。サイトコントローラーはねっぱん!を選択しました。現時点では在庫管理のみですが、料金管理や分析機能として活用することも視野に入れています。

その他では各部門(フロント、厨房、肉処理、ホール、ルーム)の作業チェックリストを作成、ミスや漏れなく作業できるようにしました。日報や日時のミーティングで情報共有する仕組みを作りました。

③ その他

ホームページの刷新(SEO対策)、SNS公式アカウントの充実(Facebook、Instagram、Twitter)、紙媒体や地元ケーブルTVを有効活用して宣伝広告を行いました。信州新町の魅力、信州プレミアムサフォークを中心としたブランディングを行い、信州新町外や長野市外、県外の知名度も徐々に上がってきております。ご宿泊いただいた県外のお客様が紹介して、次のお客様につながっていくという事例を作り上げることができています。

そして地元のお客様にも高い評価をいただき、昔さざり荘で良く顔を合わせていた常連様達が、最近になってまたさざり荘で会うことが増えたと仰っていただいております。地元の利用離れを解消し、地元のお客様が紹介してくれた友人・知人の方達もご利用いただけるようになり、素晴らしいサイクルが出来てきていると感じています。

以前は地元利用が著しく減少していましたので、地元のお客様が自信をもって紹介できる施設となれるように、日々改善してきたことが実を結びつつあると考えております。指定管理1年目ということで、お客様から厳しいご意見をいただくこともありますが、真摯に受け止めて改善を重ねてきたことは評価につながると思います。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

施設の老朽化が目立ってきています。ボイラーからお湯漏れ、循環ポンプと源泉中間タンクのポンプの故障、浴場シャワー循環からお湯漏れ、水道管の水漏れが数か所発生しました。レストランエアコンの故障、厨房機器の劣化、小食堂やトイレは掃除ではきれいにできないほど痛みと汚れが目立ちます。客室の畳は表替えが必要になっております。前指定管理者が適切に管理していなかった影響がまだまだ残っています。

従業員の確保が難しい状況です。地元住民が減っていることが大きな原因です。長野市全体から採用するように活動しておりますが、通勤に時間がかかるため応募は少ないです。ある程度給与を高く設定しないと応募してくる人もいないため、人件費が増加することも問題です。

従業員の確保とも関係しますが、地元住民が減少しているため、利用者の減少傾向がみられます。顕著なのは法事が減っていることや、地元団体が無くなって宴会が減っている点です。ゲートボールの競技者やマレットゴルフの利用者も減っています。ただし地元住民が減少しているとはいえ、ご利用を楽しみにしてくれている多くの方たちがいて、さざり荘を大切に思ってくれています。信州新町にとって無くてはならない施設ですので、中長期的なビジョンで施設運営の方向性を協議していく必要があると考えております。

(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

宿泊・入浴ともにご利用者数を増やし、売り上げを予定よりも上げることができました。宿泊に関しては稼働率からして、もっと伸ばしていくべきですが、地元のお客様が知人・友人を紹介してくれたり、ご利用して下さったお客様が紹介してくださるなど、口コミで宿泊者数が伸びていることは評価できると思います。SNSがこれだけ使われるようになっておりますので、良い評価がされれば、さらに宿泊者数を伸ばしていける見込みです。

支出の面では人件費が予定よりも多くなってしまいました。人材確保の難しさから人件費が増えてしまったことが考えられます。

あと前指定管理者から購入しなければならなかった備品があまりにも多く、備品購入費が想定よりも増えてしまいました。自社で浄化槽やボイラーが管理できることから設備管理費を抑えることができています。光熱水費も細かい節約によって抑えられることができています。

計画段階では前指定管理者に支払うことになった備品購入費の初期投資分を想定していませんでした。それを除けば営業での赤字は300万円ほどです。新型コロナウイルス感染症の影響がなければほぼ計画通りになっていました。しかしながら初期投資も新型コロナウイルス感染症も発生してしまったことから、計画や目標を下回ったということで評価Dとしました。

② 次年度以降の取組み

集客面ではBooking.com、楽天トラベルなどのOTAへさらなる展開を行います。今まで以上にさざり荘の魅力を感じていただける人の母数を増やし、宿泊の稼働数を伸ばします。あとはSNSやWeb関係の広告の強化、紙面やローカルTV局などの広告で、県内外のバランスを取りながら宣伝活動を行います。

サービス面では、まずは提供する食事のうち、ジギスカン関連の味の追求をします。特にサフォークに関しては生産量とさざり荘で扱う量のバランスを取りながら、予約によってチルドで提供できる体制にしていきたいと考えています。あとは和食も旬の地元食材をもっと取り込み、信州新町ならではの食事にしてきます。梅や陸わさび、きのこ、山菜、川魚の活魚に力を入れています。

サービスを提供するスタッフとして優秀な人材を確保します。そのための人件費はある程度かかることは避けられないので、業務の効率化を図って、少数精鋭でやっていける体制にしていきます。

電力の見直し、仕入れ業者との折衝、事務作業の見直しを行って、経費削減も進めていきます。