

令和6年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 47
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	観光振興課 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 ②ふれあい公園 開設:平成3年2月 ・旧館:コンベンションホール、事務室、トイレ ・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、ラウンジ 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	2 回
指定期間	令和6年4月1日	～	令和11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

2 施設の有効活用

No. 47

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	宿泊利用者数	人	2,353	3,721	4,109	3,511	85%	
	入浴利用者数	人	10,843	18,244	17,923	17,502	98%	
	休憩利用者数(日帰宴会等)	人	5,901	10,713	10,082	11,039	109%	
	マレットゴルフ・ゲートボール	人	674	499	417	456	109%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	63,951,467	87,472,824	95,506,046	98,632,864	103%	
	宿泊定員稼働率	%	13	22	23	19	83%	
	宿泊客室稼働率	%	32	57	55	49	90%	
(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	・施設及び設備の維持・管理業務 ・各施設の利用受付 ・さざり荘の宿泊・食事・物販に関する業務 ・日帰り入浴に関する業務						
	自主事業	・SUP&KAYAKツアー ・音楽フェス ・犀川釣りイベント ・ジンギスカン商品の販売			・音楽フェス 出演予定だったアーティストからキャンセルの連絡があったため。			
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・全国版のテレビに取り上げていただき、県外からも多くのお客様にご来荘いただいた。その他にも日経新聞や雑誌、ウェブ媒体メディア、Youtube、長野の地方紙、地方局にも多数取材された。 ・朝食に信州産野菜を使った漬物を取り揃えた。						

3

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 インターネット等 (2) 調査、会議等の内容 ・客室にアンケートを配置し、252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。 (3) 調査、会議等の結果 アンケート詳細(回収総数 252件) 総合満足度 満足: 106件、やや満足90件、どちらでもない34件、やや不満足4件、不満足2件、未回答16件 風呂: 満足104件、やや満足76件、どちらでもない60件、やや不満足8件、不満足0件、未回答4件 食事: 満足138件、やや満足72件、どちらでもない14件、やや不満足6件、不満足0件、未回答22件 客室: 満足94件、やや満足68件、どちらでもない58件、やや不満足18件、不満足2件、未回答12件 接客-清潔感: 満足176件、やや満足46件、どちらでもない14件、やや不満足0件、不満足0件、未回答16件 接客-笑顔: 満足176件、やや満足42件、どちらでもない120件、やや不満足0件、不満足0件、未回答14件 接客-商品知識: 満足126件、やや満足44件、どちらでもない28件、やや不満足0件、不満足0件、未回答54件 接客-迅速さ: 満足154件、やや満足46件、どちらでもない22件、やや不満足0件、不満足0件、未回答30件 予約サイトじゃらんのクチコミより引用。25年6月1日時点。 ①部屋 3.7(5点満点中) ②風呂 3.8(5点満点中) ③料理(朝食) 3.8(5点満点中) ④料理(夕食) 4.5(5点満点中) ⑤接客・サービス 4.3(5点満点中) ⑥清潔感 4.0(5点満点中)	3
		利用者からの要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ①部屋: 古い建物だが清掃が行き届いていて心地が良い。 ②風呂: 他の温泉では治らない皮膚疾患が改善されて嬉しい。 ③料理(朝食): 朝食の漬物バイキングが楽しい。信州産の野菜を使っている点も評価できる。 ④料理(夕食): 自社牧場で育てているという信州サフォークが格別の美味しさだった。 ⑤接客・サービス: スタッフ全員が素敵な対応で気持ちよく過ごせた。 ⑥清潔感: 掃除が行き届いていると感じた。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ①部屋: 畳の傷みが気になる、汚れていて気持ちが悪い。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: 天井の梁が錆びているのか、汚れたものが落ちてきた。 ③料理(朝食): もう少し品数が欲しい。お米が美味しくない。 ④料理(夕食): 信州サフォークを楽しみに来たのに品切れで、もっと量を出せるようにして欲しい。 ⑤接客・サービス: 繁忙期だから仕方ないが、ホールスタッフが中々来てくれなかった。 ⑥清潔感: 施設全体的に床が汚い。掃除では改善が難しいようであれば張り替えも検討しては。 ≪対応措置≫ ①部屋: 畳の傷み具合によって優先度をつけて順次張替えていく。 ②風呂: 長野市と協議してお風呂の改修をお願いしていく。 ③料理(朝食): 米騒動の影響で良い米が買えなくなってきているので、農家から直接粉で買い上げて提供する。 ④料理(夕食): 畜産事業部と連携して繁殖数の改善を進めていく。 ⑤接客・サービス: 過去のデータから客入り予測の精度を上げ、適切な人員配置を行う。 ⑥清潔感: 長野市と協議して床の張替えをお願いしていく。	

4 事業収支

No. 47

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価	
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算		令和5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	90,476,000	利用料金	98,632,864	歳入	使用料	0	使用料	0
		指定管理料	9,200,000	指定管理料	9,200,000		雑(納付金)	16,000	雑(納付金)	0
		委託料	0	委託料	0		行政財産目的外使用料	0	行政財産目的外使用料	0
		販売収入等	2,830,000	販売収入等	2,775,098		貸付料	0	貸付料	0
		その他収入	1,506,000	その他収入	1,655,052		その他	0	その他	0
	計	104,012,000	計	112,263,014	計	16,000	計	0		
	支出	人件費	34,019,000	人件費	36,471,357	歳出	指定管理料	9,200,000	指定管理料	0
設備管理費		2,785,000	設備管理費	2,972,903	委託料		0	委託料	0	
備品購入費		1,500,000	備品購入費	1,569,804	需用費		0	需用費	0	
修繕費		1,000,000	修繕費	1,946,384	役務費		0	役務費	0	
光熱水費		14,330,000	光熱水費	15,257,045	使用料・賃借料		37,800	使用料・賃借料	37,800	
事業費		43,361,000	事業費	46,543,539	修繕費		0	修繕費	0	
事務経費		680,000	事務経費	747,999	工事請負費		0	工事請負費	1,334,300	
本社経費		975,000	本社経費	1,051,140	備品購入費		3,905,000	備品購入費	4,229,500	
その他		5,454,000	その他	5,647,136	その他		0	その他	0	
計	104,104,000	計	112,207,307	計	13,142,800	計	5,601,600			
自主事業	収入	6,900,000	収入	9,537,874						
	支出	6,040,000	支出	7,766,637						
	自主事業損益	860,000	自主事業損益	1,771,237						
損益	768,000		1,826,944		差引	-13,126,800		-5,601,600		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									32.5%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				社員、パートの入退社があり、予定よりも人事労務管理費が増えたため。						

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7人(4人)、パート・アルバイト8人(6人) 計15人(10人):施設責任者1人、施設従事者14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は適切に行われたか		☒	
		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					

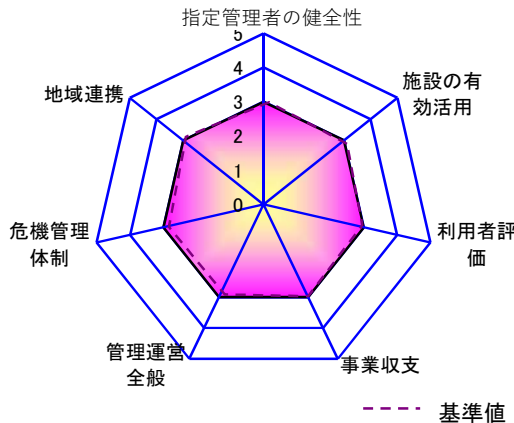
危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☒	3
		2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
		3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☒	
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	☒	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
	緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☒	
		2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措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

【総合評価】

【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		

評価理由

・インターネットを駆使した広告宣伝を積極的に行っており、アンケート結果からも顧客満足度が高いことがうかがえる。
・物価上昇による消費者の節約志向が高まりのためか、宿泊利用者数が減少しており、売店等販売収入も減少しているため、来年度以降に期待したい。

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)
	・老朽化した設備の更新を検討する。	・ジンギスカン用無煙ロースターの更新を行った。 ・指定管理者の収支改善や柔軟なサービス提供等につなげるため、令和6年12月に利用料金に係る条例改正を行った。	

次年度の目標・取組み等
(施設所管課)

・老朽化した設備について、優先順位の高いものから予算要求を行い、更新を行う。
・利用者数の増加と収支の改善を目指した協議を行う。

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 ・原価高騰により、特に焼き肉については販売価格を上げざるを得ない状況であったが、コストを抑えられる鶏ジンギスカンやマトンジンギスカンなどを組み合わせて、お得感を感じてもらえる盛合せメニューを追加した。 ・朝食会場のイス、テーブルが古く清潔感が無かったため、新しいイスとテーブルに入れ替えを行った。 ・10大特典プランを販売し、付加価値が高いと感じてもらえるようにした。 ・新しい予約サイト「温泉パラダイス信州」に登録し、販売開始した。 ・QRコード決済システムを導入し、キャッシュレス決済を今まで以上に便利に使えるようにした。 ② 業務の効率化に対する取組み ・月一度のミーティングで、部門間の情報共有と改善を進めた。 ・毎日朝礼、夕礼を実施し、予約内容の共有に努めた。 ・食事の内容を改善し、高単価の宿泊プランが売れるようにした。 ・SNSとGoogleマイビジネスの連携ツールを導入し、相互に更新されるように効率化を図った。 ③ その他 ・長野県地域振興局、長野県観光機構との連携を促進させた。来年度には銀座ながのでのイベントを計画している。 ・信州犀川トラウトフェスタ2024を実施し、犀川の魅力を発信しつつ、さざり荘の認知度を上げることが出来た。 ・千歳公園で行われた魅力発掘フェスに出店し、羊肉の良さを伝えるとともに、さざり荘の認知度を上げることが出来た。 ・心からのおもてなしを実践し、お客様に気持ちよく過ごしていただくことが出来た。		
(2) 指定管理者業務実施上の課題 ・施設の老朽化が目立ち、お客様からの指摘も増えてきている。清掃だけでは改善出来ない部分が増えているため改修が必要。 ・スタッフの人手不足解消のため、セルフオーダーシステム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 ・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するとともに、客単価を上げることができた。 ・自社牧場で飼育する羊を提供していることを全国版のテレビで取り上げたもらった。 ・信州犀川トラウトフェスタ2024を初開催し、300人を超える来場者に来てもらった。 ・計画値を大きく超える利用料収入となり、指定事業だけでプラスの収支となった。 ② 次年度以降の取組み ・セルフオーダーシステムを導入してDX化を進めていく。 ・SUPツアー事業を拡大し、さざり荘の利用者が増えるようにする。(自主事業) ・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信州新町産ワインのイベントを銀座ながので行う。		