

令和7年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 45
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 ・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		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

3

2 施設の有効活用

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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	3
	宿泊利用者数	人	3,721	4,109	3,511	3,387	96%	
	入浴利用者数	人	18,244	17,923	17,502	17,561	100%	
	休憩利用者数(日帰宴会等)	人	10,713	10,082	11,039	9,640	87%	
	マレットゴルフ・ゲートボール	人	499	417	456	335	73%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	87,472,824	95,506,046	98,632,864	97,630,294	99%	
	宿泊定員稼働率	%	22	23	19	19	97%	
	宿泊客室稼働率	%	57	55	49	48	98%	
(特記事項) ・昨今の物価高騰により、令和7年6月1日から、利用料金の値上げを行った								
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 ・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)		・SEO、MEO対策、Googleマイビジネスの強化に取り組んだ。 ・インフルエンサーマーケティングを実施した。 ・Rettyから予約が出来るようにした。						

3 利用者評価

区分	内容	評価
利用者評価	(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、243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 252件) 総合満足度 満足: 112件、やや満足85件、どちらでもない23件、やや不満足9件、不満足3件、未回答11件 風呂: 満足120件、やや満足63件、どちらでもない41件、やや不満足5件、不満足3件、未回答11件 食事: 満足154件、やや満足42件、どちらでもない16件、やや不満足5件、不満足1件、未回答25件 客室: 満足121件、やや満足48件、どちらでもない52件、やや不満足13件、不満足0件、未回答9件 接客-清潔感: 満足179件、やや満足29件、どちらでもない19件、やや不満足1件、不満足0件、未回答15件 接客-笑顔: 満足169件、やや満足35件、どちらでもない22件、やや不満足1件、不満足0件、未回答16件 接客-商品知識: 満足142件、やや満足31件、どちらでもない127件、やや不満足0件、不満足0件、未回答43件 接客-迅速さ: 満足169件、やや満足30件、どちらでもない19件、やや不満足1件、不満足0件、未回答24件 予約サイトじゃらんのクチコミより引用。26年6月1日時点。 総合 4.4(5点満点中) ①部屋 4.0(5点満点中) ②風呂 4.1(5点満点中) ③料理(朝食) 4.0(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 4.3(5点満点中)	3
	(1) 良好とする評価 ①部屋:エアコン、量が新しく心地よく過ごせた。 ②風呂:熱すぎないお湯なのでゆっくりと入浴が出来て癒される。 ③料理(朝食):品数はそこまで多くないものの、こだわりの漬物やごはん、みそ汁が美味しかった。 ④料理(夕食):信州サフォークを食べて羊肉の概念が変わった。どんなお肉よりも美味しいと思った。 ⑤接客・サービス:混んでいるにも関わらず提供が早く満足出来た。 ⑥清潔感:建物は古いが掃除が行き届いていて素晴らしいと思う。	
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①部屋:お部屋の洗面所はお湯が出るようにして欲しい。 ②風呂:源泉が出ていなかった。日帰り入浴客が多く落ち着いて入れなかった。 ③料理(朝食):パンに塗るバターはあるがバターナイフが無い。 ④料理(夕食):信州サフォークが品切れだった。 ⑤接客・サービス:注文したメニューと異なるものが出てきた。 ⑥清潔感:雨の日に床が滑り転びかけた。	3
	<< 対応措置 >> ①部屋:簡易沸かし器の設置を検討していく。 ②風呂:源泉の配管を逆洗した。宿泊客には日帰り入浴が21時までなので、その後は落ち着いては入れることを説明した。 ③料理(朝食):バターナイフを購入して設置した。 ④料理(夕食):種付け頭数を増やして子羊を多くとれるようにした。 ⑤接客・サービス:オーダー伝票と料理をセットで運ぶようにした。 ⑥清潔感:床の張替えを検討していく。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
指定事業	利用料金	100,000,000	利用料金	97,630,294	歳入	使用料	0	使用料	0
	指定管理料	7,700,000	指定管理料	7,700,000		雑(納付金)	0	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	3,000,000	販売収入等	2,626,893		貸付料	0	貸付料	0
	その他収入	2,000,000	その他収入	1,688,416		その他	0	その他	0
					利益配分	0	利益配分	16,000	
	収入計	112,700,000	収入計	109,645,603	計	0	計	16,000	
	人件費	37,200,000	人件費	38,094,861	歳出	指定管理料	7,700,000	指定管理料	9,200,000
	設備管理費	2,900,000	設備管理費	3,057,415		委託料	0	委託料	0
	備品購入費	1,600,000	備品購入費	0		需用費	0	需用費	0
	修繕費	2,170,000	修繕費	5,533,120		役務費	0	役務費	0
	光熱水費	16,000,000	光熱水費	15,202,195		使用料・賃借料	37,800	使用料・賃借料	37,800
	事業費	45,400,000	事業費	46,932,129		修繕費	0	修繕費	0
	事務経費	755,000	事務経費	760,131		工事請負費	4,936,800	工事請負費	0
	本社経費	975,000	本社経費	975,000		備品購入費	0	備品購入費	3,905,000
その他	5,700,000	その他	5,619,897	その他		0	その他	0	
		利益配分	0	計		12,674,600	計	13,142,800	
	指定事業損益	0	指定事業損益	-6,529,145					
	利益配分を除く 指定事業損益	0	利益配分を除く 指定事業損益	-6,529,145					
自主事業	収入	7,200,000	収入	7,815,416					
	支出	7,200,000	支出	6,638,995					
	自主事業損益	0	自主事業損益	1,176,421					
損益	0		-5,352,724		差引	-12,674,600		-13,126,800	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								32.8%	
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
管理運営全般	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9人(5人)、パート・アルバイト5人(4人) 計14人(9人):施設責任者1人、施設従事者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			
		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	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	
・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】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	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 合計得点 60 ----- 基準値
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	
総合評価			

評価理由	数年前から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は顧客満足度が高いことがうかがえるが、その反面宿泊者数はここ数年減少し、今年度は営業収入も減少に転じており、注視が必要である。		
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)
	・老朽化した設備の更新を検討する。	・灯油地下タンク修繕をはじめ、多額の投資を行った。	
次年度の目標・ 取組み等 (施設所管課)	・更新要望のあった浴室給水給湯配管について、更新工事を実施する。		

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 ・信州新町のワイナリー「ぶどうやぶ」さんをお願いして製造してもらった「ジンギスワイン」という名前のワインを提供した。 ・宿泊棟のドリンクコーナーに高級銘柄の紅茶を取り揃えて充実させた。 ・宿泊棟客室のエアコンが頻繁にエラーが出てしまうため交換した。 ・宿泊棟客室の畳が劣化し服に付着するなど苦情が多かったため表替えを行った。 ・女湯の脱衣所の床が汚かったため張り替えた。 ② 業務の効率化に対する取組み ・毎日の朝礼夕礼、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。 ・さざり荘従業員LINEグループで情報共有に努めた。 ・SNS運用を外注に出してフォロワーを増加させた。 ③ その他 ・商工会の補助金を活用してジンギスカンとワインの普及事業を行った。来年度は藤屋御本陣様でのイベントを計画している。 ・長野県観光機構様のテロワールツーリズムと連携し、学生が長野の魅力を発見、発信する事業に参画した。			
(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。客室のエアコン交換、畳の表替え、脱衣所の床張り替えなど修繕費が想定以上にかかった。今年度は優先的に修繕しなければならない所は実施したが、その他にも要修繕箇所が増えてきている。			
(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	C
① 評価理由 ・物価高騰の影響もあり宿泊稼働率が下がりつつも、客単価を上げて最低限の売上を確保できた。 ・修繕費は大きく増えたが、じゃらんのクチコミで客室とお風呂のお客様評価が0.3上がった。 ・商工会や長野県観光機構様との連携を強め、信州新町の魅力を多くの人に届けることが出来た。 ② 次年度以降の取組み ・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) ・信州犀川トラウトフェスタという釣りイベントを実施し、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藤屋御本陣様で行う。(自社事業)			