

【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 (令和2年度未廃止): 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、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。 ・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	1 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)					

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	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
	宿泊利用者数	人	2,833	2,474	2,727	2,010	74%	
	入浴利用者数	人	19,529	16,654	19,458	11,644	60%	
	休憩利用者数(日帰宴会等)	人	18,753	17,933	16,130	9,591	59%	
	マレットゴルフ・ゲートボール	人	2,906	1,773	2,204	930	42%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	79,668,867	71,072,703	96,956,206	67,908,000	70%	
	宿泊定員稼働率	%	15	14	15	11	74%	
	宿泊客室稼働率	%	29	26	33	27	81%	
(特記事項) ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため全国に緊急事態宣言が発令されたことに伴い、令和2年4月13日から5月31日まで休館を実施した。また、施設での宴会は9割減するとともに、宿泊と日帰りの利用者も減少した。 ・予約サイトを複数展開していたことで、GoToトラベルや長野県民割の宿泊利用者はある程度取り込めた。1人1部屋の利用者が増え、地域共通クーポンなどにより宿泊単価は上がった。								
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	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		<追加実施事業> ・ながの東急様お歳暮カタログの掲載 ・ながの東急様催事参加 ・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				
	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)						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・宿泊客の満足度向上のため、浴室清掃時間を変更し、朝風呂を実施した。 ・宿泊棟にドリンクコーナーを設置し、飲み物の種類を増やした。 ・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

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	
利用者からの評価・苦情等	(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、52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)		
	(1) 良好とする評価	①部屋:清掃が行き届いている。余分なものが無く小綺麗にしている。 ②風呂:近くの入浴施設と比べて清掃がきちんとされていて気持ちが良い。朝風呂に入れるようになり嬉しい。 ③料理(朝食):シンプルな和朝食だが、ごはんが美味しい。 ④料理(夕食):やはりサフォークは美味しい。自家製のジンギスカンダレが美味しい。 ⑤接客・サービス:電話でしっかりと対応してくれた。フロントで気持ちの良い挨拶をしてくれた。 ⑥清潔感:築年数を感じる建物だが、清掃がしっかりとされている。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①部屋:壁が薄く隣の部屋の音が聞こえる。廊下の足音が気になる。WiFiが繋がりにくい。 ②風呂:露天風呂があると良い。大人数で入ると狭い。シャワーの出が悪いところがある。温度が熱い(ぬるい)。 ③料理(朝食):特になし ④料理(夕食):混んでいるとはいえ、提供されるまで時間がかかった。蕎麦が茹ですぎ。 ⑤接客・サービス:お土産の商品について聞いたが、商品知識が乏しいと感じた。 ⑥清潔感:築年数を感じるところがあり、壁や床を張り替えたほうが良い。(小食堂など)		
<<対応措置>>		①部屋:満室でなければ、一部屋空けて予約を取る。深夜に大声で会話しないように注意喚起する。 ②風呂:シャワーの交換。温度調整ができるように修理する。 ③料理(朝食):地元食材を使った記憶に残るメニューの考案。 ④料理(夕食):忙しい時のシフト調整。作業効率化の促進。 ⑤接客・サービス:商品やサービス内容の勉強会を実施。 ⑥清潔感:協議の中で予算的なものは優先順位をつけて計画的に対応する。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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	83,000,000	利用料金	67,908,000	歳入	使用料		使用料			
	指定管理料	600,000	指定管理料	20,360,000		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	3,150,000	販売収入等	2,093,000		貸付料		貸付料			
	その他収入		その他収入	1,833,000		その他		その他			
			助成金等	8,850,000							
	計	86,750,000	計	101,044,000		計	0	計	0		
	支出	人件費	35,329,000	人件費		42,226,000	歳出	指定管理料	20,360,000	指定管理料	2,400,000
		設備管理費	2,000,000	設備管理費		1,938,000		委託料	605,000	委託料	1,243,600
		備品購入費	900,000	備品購入費		3,295,000		需用費	445,500	需用費	
修繕費		900,000	修繕費	1,454,000	役務費			役務費			
光熱水費		10,000,000	光熱水費	11,100,000	使用料・賃借料	37,800		使用料・賃借料	37,800		
事業費		27,000,000	事業費	34,779,000	修繕費			修繕費	941,955		
事務経費		1,400,000	事務経費	2,653,000	工事請負費	1,883,200		工事請負費	1,360,240		
本社経費		0	本社経費	0	備品購入費	2,527,162		備品購入費	3,996,660		
その他		9,116,000	その他	3,669,000	その他			その他			
計		86,645,000	計	101,114,000	計	25,858,662		計	9,980,255		
自主事業	収入	270,000	収入	0							
	支出	135,000	支出	0							
	自主事業損益	135,000	自主事業損益	0							
損益		240,000		-70,000	差引	-25,858,662		-9,980,255			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								41.8%			
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
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10人(6人)、パート・アルバイト15人(12人) 計25人(18人):施設従事者25人(18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	<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

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	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 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	☑	3
	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 	<p><未実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
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感染拡大に伴い施設利用者が激減する中で、イベント等の事業ができない状況であったが、各種メディアに積極的に働きかけ広報宣伝活動を行うとともに、予約サイトを複数展開するなど、集客力の強化に努めていた。また、名物のサフォーク及びジンギスカンの販路を拡大するため、新たにネット販売やテイクアウトを開始し、収益の増加を図っていた。		
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)
	青少年旅行村の維持管理について、指定管理者と役割分担等を協議する。	令和2年度末をもって青少年旅行村を廃止した。	
次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が進む中で、修繕箇所が年々増えており、優先順位を付けて計画的に実施する。 ・地域の農産物及び畜産物等の食材を積極的に活用する。 		

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

- ・宿泊利用者が入浴を楽しめるように、浴室の清掃時間を変更した。
- ・チェックアウトまで入浴可能にしたことで、満足度が向上した。
- ・併せて外来の朝風呂利用を試験的に開始した。
- ・宿泊棟にドリンクコーナーを設置し、宿泊者が利用しやすいように飲み物の種類を増やした。
- ・宴会場の一部を、終日使える無料休憩所として利用者へ提供した。
- ・レストランのテーブルレイアウトを変更し、コロナ禍におけるソーシャルディスタンスの確保と利便性の向上を図った。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・宿泊予約サイトの複数展開を進めた。楽天トラベル、るるぶトラベルへの掲載を行い、新たな販路拡大を行った。
- ・さざり荘スタッフのグループラインを作成し、情報をすぐに共有できるよう業務を改善した。
- ・フロント、レストランの作業リストを作成し、役割分担を明確にした。
- ・レストランで注文が少ないメニューをカットした。材料の管理コストの削減、作業の簡素化を実現した。

③ その他

- ・ジンギスカンの販路拡大を行った。
 - ①ECサイトを立ち上げ、ネット販売を開始
 - ②ネットショップへの掲載等オンライン展開(5サイト)
 - ③企業からの個別受注販売
- ・弁当販売の開始
 - ①権堂秋葉ベースでの販売
 - ②企業からの個別受注販売
- ・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。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設の老朽化が目立ち、清掃で改善するのが困難な状況。
- ・人件費率が高いことが課題。地元で働ける人が減っており、人材確保が難しい。
- ・地元サフォークの飼育頭数が減るため、肉の確保が難しくなる。

(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

D

① 評価理由

- ・売上の減少を前年度比3割減で抑えられた。
- ・宿泊予約サイトの複数展開による効果が大きかった。
- ・GoToトラベルや長野県民割の最大限の活用。
- ・ジンギスカンの販路拡大、各種メディアへの参加による広告宣伝効果。

② 次年度以降の取組み

- ・各メディアへの露出を増やし、信州新町の魅力、ジンギスカンの文化を広く知ってもらい、長野市観光の一役を担って。
- ・長野県にも働きかけて、蕎麦やおやきのように「おいしい信州フード」にジンギスカンを取り上げてもらう。
- ・信州新町産サフォークの味を守り、北海道にも負けないジンギスカンの町として売り出していく。
- ・自主事業で、久米路峡をSUPやKAYAKでクルージングする新しいアクティビティと連携し、信州の秘境として魅力を発信していく。
- ・新たな取り組みはコストもかかるため、本来の指定事業でしっかりと売り上げを立て、経費を節減して収益性を高めていく。