

## 【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	特定非営利活動法人くめじ				法人番号	9100005002618			
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	02	利用料金制
施設概要	①さざり荘・新館 木造2階建 延床面積1,635㎡(宿泊棟、浴室棟、管理棟、ステーキハウス) ・旧館 木造2階建 延床面積 697㎡(ホール、事務所等) ②ふれあい公園・管理棟 木造平屋延床面積98㎡・屋内ゲートボール場 木造平屋2棟 延床面積1,142㎡・マレットゴルフ場他 ③青少年旅行村(H25から休止中)敷地面積8,843㎡ 管理棟、ケビン棟、コテージ6棟、テント10サイト他								
施設設置目的	市民の保養、健康維持増進、交流の促進並びに自然と触れ合う場の提供を目的とする。								
基本方針等	指定管理者の経営努力や創意工夫により、より質の高いサービスを提供し利用促進を図るとともに、各施設が連携する事でより効果的な運営を目指す。また、地元食材利用による食事メニューの提供など地域に根ざした施設として、施設の特色を生かしながら、信州新町地域の観光拠点として集客力の向上に努める。								
主な実施事業	さざり荘⇒ 飲食、宿泊10室(50名収容)、日帰り入浴、宴会(一般利用) (さざり荘旧館⇒ 会議場、ラフティング更衣室、釣り客宿泊、通夜・家族葬会場) ふれあい公園⇒ ゲートボール場、遊具施設(一般利用)、体育館、マレットゴルフ場、ミニキャンプ場(施設貸出) 青少年旅行村⇒ 休止中								

## 【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、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、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	特定非営利活動法人くめじ	指定回数	2 回	
指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31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	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
	宿泊利用者数	人	3,791	4,588	4,087	3,436	84%	
	入浴利用者数	人	19,510	23,226	22,719	21,712	96%	
	休憩利用者数(日帰宴会等)	人	30,172	28,273	25,296	23,116	91%	
	マレットゴルフ・ゲートボール・ラフティング	人	4,445	4,789	4,366	3,631	83%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	118,352,117	120,541,627	112,751,001	107,019,359	95%	
	宿泊定員稼働率	%	20.9	25.3	22.6	19.1	85%	
	宿泊客室稼働率	%			46.2	34.7	75%	
(特記事項) 同級会、法事、忘・新年会等の開催及び参加人数減少している。またマレットゴルフ、ゲートボールの競技者数も激減。少子高齢化、施設の老朽化等が利用者の減少要因と考える。								
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理及び運営</li> <li>施設及び設備の維持管理</li> </ul>		青少年旅行村は、熊の出没情報が頻発にあり、利用者の安全を考慮し平成25年度から休止している。				
	自主事業	≪さざり荘≫ ・花火大会無料シャトルバス運行(例年8月15日) ・特老、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、そば、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) ・26年1月より、毎週水曜日に入浴料半額実施 ≪ふれあい公園≫ ・高齢者健康増進事業(ゲート、マレット大会開催/毎月)						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	客室、大広間障子襖張替や旧館の大広間を通夜利用にリニューアルしサービス向上に取り組んだ。							

3

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 利用者アンケート	
	(2) 調査、会議等の内容 ・施設従業員で分析会議を開催した。 (宿泊・日帰り2種類のアンケート H28: 35件(H27: 40件)、食ベログネット掲示板 H28: コメント掲載15件、口頭要望記録ノート)	
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果 ・接客態度 良好 55.8%(27:61.3) 比較的良好 25.7%(27:21.4) 普通 17.1%(27:15.2) 比較的悪い、悪い 1.4%(27:2.1) ・料理 良好 61.1%(27:64.6) 比較的良好 25.4%(27:26.3) 普通 9.8%(27:8.1) 比較的悪い、悪い 2.7%(27:1.0) ・雰囲気 良好 48.6% 比較的良好 31.3% 普通 14.8% 比較的悪い、悪い 5.3% ・宿泊施設 良好 35.4%(27:35.6) 比較的良好 33%(27:34.4) 普通 22.7%(27:24.3) 比較的悪い、悪い 9.9%(27:5.1) ・温泉施設 良好 25.4%(27:24.7) 比較的良好 37.6%(27:27.8) 普通 26.6%(27:29.8) 比較的悪い、悪い 10.4%(27:17.7) ・ネット 良好 93%(27:92.0)	4
	(1) 良好とする評価 ・料理⇒肉料理、蕎麦の評価が高い、和食も従来より高評価となる。 ・接客態度⇒フロント対応及び少人数での送迎が喜ばれている。無料休憩所(お茶、菓子付)の評価も高い。 ・温泉の泉質⇒湯冷めをせずに温まるとの評価が多数	
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・宿泊施設の老朽化の指摘⇒内風呂・ベッドルームの要請あり、廊下の足音の指摘 ・浴室施設の老朽化の指摘⇒トイレの未設置、浴室・浴槽のタイル変色、	
	≪対応措置≫ ・客室内襖・障子の張り替え及び内装修繕の実施。 ・脱衣場改修及び浴室内の備品更改	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	111,000,000	利用料金	105,814,742	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	1,690,000	指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	1,204,617		雑（納付金） <small>行政財産目的外使用料</small> その他		雑（納付金） <small>行政財産目的外使用料</small> その他	2,500,000
計	112,690,000	計	107,019,359	計	0	計	2,500,000		
支出	人件費	40,100,000	人件費	41,693,381	歳出	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	4,690,000 1,800,000 2,750,000 1,325,000 50,895,000 1,200,000 0 7,240,000	設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	5,207,955 8,437,257 4,541,222 1,464,122 47,322,830 1,742,109 0 3,827,970		指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	90,720 40,050 4,590,000 1,055,160	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	231,755 213,840 8,419,680 537,840
計	110,000,000	計	114,236,846	計	5,775,930	計	9,403,115		
自主事業	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		2,690,000		-7,217,487	差引	-5,775,930	-6,903,115		
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								36.5%	
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) ・従業員総数 26名(23名)【内訳:社員10名、業務委託2名、パート・アルバイト14名】		
	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

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		<input checked="" type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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
<p>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。</p>	4
<p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>	
<p>・市内雇用率89%、市内業者物品購入率95% 住自協、法人会、商工会、観光協会、食協、肉綿羊組合等に理事や役員を参加させ地域要望の把握に努め、連携した運営を心掛けている。</p>	

【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 5 4 3 2 1 0</p> <p>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</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	4	16	
事業収支	2	8	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	
<b>合計得点</b>			

評価理由	<p>事業収支については、市の指定管理料の負担はないものの、多額な損益が生じているにも係らず、指定事業と自主事業の明確な振り分けが困難な状況について、今後改善が必要と評価した。 ただ、利用者アンケートでは「良好」「比較的良好」の割合が高く、利用者からは高い好評を得ているとともに、市内からの雇用及び地元業者からの物品購入率が高く、地元への貢献度が大きいことから地域連携については高く評価をした。</p>
------	---

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)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽部分の改修</li> <li>青少年旅行村の今後の方針を検討する。</li> </ul>	<p>老朽化によるエアコン更新、レストラン排煙装置更新、屋根の修繕工事等を実施した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化に伴い改修を計画的に実施する。</li> <li>青少年旅行村の今後の方針について、廃止または施設の移設を検討する。</li> </ul>

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽部分の改修</li> <li>青少年旅行村の今後の方針を検討し、地元と協議をして行く。</li> </ul>
---------------------	--

指定管理者自己評価	E
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域の民泊事業と連携強化 → 旅行者と契約、教員・運転手・添乗員の宿泊受け入れ、民泊実施者及び学童の入浴料金半額を実施</li><li>・地域への顧客誘導と紹介を目的としたアンテナショップの開設</li><li>・新町化石・美術館及びジギスカン街道パンフレット、町内の商店マップ等を配布してアピールしている。</li></ul> <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・予約台帳に基づくシフト勤務体制の確立 (社員10名、業務委託2名、パート・アルバイト14名⇒フルタイム勤務で換算すると実質19名で、アンテナショップも含めて運営している)</li></ul> <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・平成4年開業の古い施設である。本来は計画的な改修や修繕等の予防保全を実施する思想が必要であるが、これまでそのような資本投下された痕跡がない。浴室や宿泊棟及びレストラン等、施設の根幹をなす部分に暫時計画的に手を入れていかないとギリ貧になる。ぜひ指定管理者と真面目な協議をして欲しい。</li></ul> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・平成4年開業時のままの施設で時代のニーズに取り残されている。改修等のリニューアルが必要。</li><li>・指定管理の仕様書にはサフォーク等産地消が記載されているが、肝心のサフォーク種の良質な肉が入荷されない。生産者への指導監督及び管理に問題があるのでは？</li></ul> <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・アンテナショップ焼肉店を開店する。地域の魅力の発信を継続していく。</li></ul>	

## 【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る