

【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	02005	特定非営利活動法人くめじ						
所管課	主	143000	観光振興課	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）レストラン、宴会場、宿泊10室、浴室棟、管理棟 旧館（木造2階建）コンベンションホール、事務所、物置 ②ふれあい公園 管理棟（木造平屋建）屋内ゲートボール場（木造平屋建2棟）わんぱく広場、イベント 広場、バーベキュー広場、マレットゴルフ場 ③青少年旅行村 管理棟、ケビン棟、コテージ6棟、シャワー4棟、バーベキュー棟、炊事棟、テント10サイト（供用期間5月1日～9月30日）							
施設設置目的	地域間交流の促進、観光及び商工業等地域産業の振興など、住民の保養・健康の維持管理を図りつつ、地域の活性化を推進する中核の施設である。							
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。 長野市の観光拠点として、観光客が足を運びたいと考える施設となるよう運営することにより、集客力向上を求める。							
主な実施事業	さざり荘⇒ 飲食・宿泊・日帰り入浴・宴会（一般利用） ふれあい公園⇒ ゲートボール場、遊具施設（一般利用）パター・マレットゴルフ場（施設貸出） 青少年旅行村⇒ ケビン、コテージ、テントサイト（施設貸出）							

【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 3
	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

No. 72

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
	日帰り入浴者		17,925	19,768	19,510	23,226	119%	4
	宿泊者		5,021	4,726	3,791	4,588	121%	
	飲食及び宴会		27,537	31,996	30,172	28,273	94%	
	バター、マレットゴルフ		2,785	2,359	2,078	1,854	89%	
	ゲートボール、ラフティング		4,618	4,018	2,367	2,935	124%	
	遊具、場内利用 (ふれあい公園)		2,904	2,945	4,170	3,147	75%	
			524	369	0	0	#DIV/0!	
(特記事項) ①ゲートボール利用者は減少するもラフティングは増加 ②日帰り入浴利用は毎週水曜日半額デーの実施により過去最高の入浴者数を記録 ③ふれあい公園利用は化石館利用児童の減少に伴い減少した								
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	<<さざり荘>> ・利用受付業務・維持管理業務 <<ふれあい公園>> ・利用受付業務・維持管理業務 <<青少年旅行村>> ・利用受付業務・維持管理業務		<<青少年旅行村>> ・熊の出没情報頻発につき休村継続				
	自主事業	<<さざり荘>> ・犀川での釣りやラフティング等を飲食及び宿泊とセットで拡販営業をしていく。 ・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) <<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)		<<追加事業>> ・旧館客室を釣り客、カヌー利用者に供用開始 ・屋内ゲート場旧館を体育館に改装、供用開始 ・大型バス駐車場の供用開始 ・お彼岸花火大会の開催				
サービス維持・向上の取組み (広報等)	・客室廊下の張替 ・レストラン空調機増設 ・レストランダクト一列更新 ・駐車場新設 ・ゲート旧館板張り卓球台設置 ・釣り・カヌーの宿泊に旧館リニューアル							

3 利用者評価

No. 72

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、食ベログネットの掲示板、口頭要望記録ノート) (3) 調査、会議等の結果 ・接客態度 良好 59.8% 比較的良好 25.7% 普通 13.1% 比較悪、悪い 1.4% ・料理 良好 63.1% 比較的良好 25.8% 普通 7.8% 比較悪、悪い 2.3% ・雰囲気 良好 53.6% 比較的良好 32.3% 普通 8.8% 比較悪、悪い 5.3% ・宿泊施設 良好 36.4% 比較的良好 35% 普通 20.7% 比較悪、悪い 7.9% ・温泉施設 良好 27.4% 比較的良好 39.6% 普通 24.6% 比較悪、悪い 8.4% ・ネット 良好 100% (コメント掲載19件)	4
利用者からの評価・苦情等	(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。特に肉料理は食ベログ加盟77万店中上位7万店に選ばれ優良店指定を受けた。 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。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ①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 ②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、脱衣場の老朽化 <<対応措置>> ①客室内襖・障子の張り替え及び内装修繕の実施。廊下をゴム張りフロアカーペットに張り替え実施。 ②脱衣場及び浴室内の備品更新		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	120,000,000	利用料金	119,200,911	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	0	指定管理料	0		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料	0	委託料	0	歳出	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	0	販売収入等	0		その他		その他	
	その他収入	1,300,000	その他収入	1,340,716					
	計	121,300,000	計	120,541,627		計	0	計	0
人件費	人件費	50,000,000	人件費	44,074,135	指定管理料	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	4,200,000	設備管理費	4,509,496		委託料		委託料	
備品購入費	備品購入費	1,500,000	備品購入費	845,600	需用費	需用費		需用費	
	修繕費	2,500,000	修繕費	5,066,386		役務費		役務費	
光熱水費	光熱水費	12,500,000	光熱水費	14,140,937	使用料・賃借料	使用料・賃借料	231,755	使用料・賃借料	231,755
	事業費	42,750,000	事業費	43,534,620		修繕費	213,840	修繕費	316,890
事務経費	事務経費	1,500,000	事務経費	662,534	工事請負費	工事請負費	8,419,680	工事請負費	
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費	537,840	備品購入費	399,000
その他	その他	4,900,000	その他	2,454,953	その他	その他		その他	
	計	119,850,000	計	115,288,661		計	9,403,115	計	947,645
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		1,450,000		5,252,966	差引		-9,403,115		-947,645
人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									38.2%
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 22名（内訳 社員7名、業務委託4名、パート・アルバイト11名）市内雇用従業員 20名 91% 管理事務2名、フロント3名、レストラン6名、厨房7名、公園・運転管理2名、ルーム2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		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		

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。

No. 72

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	☑	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。また、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。	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
住自協、法人会、商工会、観光協会、食協、肉綿羊組合等に当法人理事や役員を会員として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。 ①地域内各団体との協働行動の強化及び拡大⇒地域外の顧客集客、新基軸の提案及び受け入れ、地域内仕入れ ②地域内住民の雇用の確保		

【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 72	
施設の有効活用	4	16		
利用者評価	4	16		
事業収支	4	16		
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
施設の特性を生かして営業しラフティングなどのお客様を獲得してきているため「施設の有効活用」を「4」とした。特に料理の評価が高く、リピーターが多い。地産地消にも大変力を入れているため「利用者評価」を「4」とした。大幅に支出を減らしたため「事業収支」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)
	<ul style="list-style-type: none"> 青少年旅行村の今後の方針を検討する。 浴場ほか、老朽部分など要改修箇所の確認検討を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> エアコン、排煙装置、旧館の改修を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 改修工事費の平準化を検討する。 青少年旅行村の廃止、施設の移設を検討する。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> 青少年旅行村の今後の方針を検討する。 老朽部分の改修を行う。
---------------------	---

指定管理者自己評価

C

(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

・ 遊休施設の有効利用

(ゲート場旧館、さざり荘旧館、雑種地)の活用 ⇒ 客層の拡大及び利用料収入のUPに貢献した。釣り客、カヌー・カヤック、ラフティング、キャンプ等で顧客の増加が顕著である。また、ゲート旧館を体育館に転用した結果ソフトテニス、バドミントン等の新規合宿を誘致できた。

・ 日帰り入浴毎週水曜日半額

近隣の入浴客の大幅な増加に直結した。

② 業務の効率化に対する取組み

・ 予約台帳に基づくシフト勤務体制の確立

(社員7名、業務委託4名、パート・アルバイト11名⇒フルタイム勤務で換算すると実質15名で運営している)

③ その他

・ 平成21年～25年の指定管理1期目及び指定管理2期目の26年度まで、平均で1,000万/年程度の修繕及び備品購入に資本投下をしており、2期目の残存指定管理4年を残すのみである。これ以上の資本投下は回収の見込みが立たない。200万/年程度の修繕費支出にとどめるつもりである。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・ 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ジリ貧になる。ぜひ指定管理者と真面目な協議をして欲しい。

(3) 次年度以降の取組み

新町民泊組合、犀川漁協、ラフティング業者(3社)と協働して顧客誘致を図る。

【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