

平成30年度指定管理業務 評価票

1 基本事項

(1)公の施設の名称	柵口温泉権現荘
(2)施設の設置目的	地域住民の福祉及び都市と農山村の交流促進に資すること。
(3)所管部署	能生事務所
(4)指定管理者	株式会社能生町観光物産センター
(5)指定期間	平成29年4月1日から令和2年3月31日までの3年
(6)主な事業	<p>①日帰り入浴施設の管理運営に関する業務 利用申込の受付等・利用料金の徴収・管理業務、利用客の安全安心の確保、利用客への各種サービスの提供、施設、設備、器具及び備品の維持管理</p> <p>②温泉宿泊施設の管理運営に関する業務 利用申込の受付等・利用料金の徴収・管理業務、利用客の安全安心の確保、利用客への各種サービスの提供、施設、設備、器具及び備品の維持管理</p> <p>③その他の業務 自主的に行う事業</p>

2 管理運営状況

(1)平成30年度管理運営状況(主要な取り組み・成果、地域貢献等の実績)			
<p>●大浴場(男女)・露天風呂(男女)・丸の湯・楽の湯、合計6つの浴場を有し、日帰り及び宿泊のお客様が心身ともに癒される健康増進の温泉として、そして気持ち良くご利用いただくために脱衣場の清潔感に十分配慮しご利用いただいた。</p> <p>●地元能生漁港水揚げの鮮魚を中心とした新鮮な海の幸を活用した料理を、日帰り宴会、宿泊時の料理や昼食等、様々な調理方法を駆使しご満足いただけるようご提供した。</p> <p>●地元スキー場と連携して、要望の多いリフト券の割引付プランや日帰り入浴券付のリフト券を販売するなどして、相乗効果にてスキー場及び柵口温泉の利用を促すとともに交流人口の拡大に努めた。</p> <p>●柵口温泉郷の伝統行事である、ジオサイト権現岳登山の運営に参加。前日神事の手伝い、登山当日のイベント運営、登山終了後の餅振る舞いへスタッフを参加させ、登山参加者の方々と交流を深めた。</p> <p>●柵口温泉郷かまくら祭りの運営への提言、及び当日駐車場整理へスタッフを参加させ当該地域の活性化に寄与した。</p> <p>●能生地域の老人クラブや地区毎の宴会、敬老会など、日帰り宴会のできる温泉として地域貢献を主たる目的とし、地域振興や地域活性化に資する活動を行った。</p>			
(2)利用状況(H28は直営)			
(単位:人)			
	H28年度	H29年度	H30年度
指定管理者名	—	株式会社能生町観光物産センター	株式会社能生町観光物産センター
宿泊利用者数	8,938	7,688	7,986
日帰り利用者数	48,235	51,963	51,605
計	57,173	59,651	59,591
「利用者サービス」における市の状況分析	<p>宿泊利用者は4月から6月までは前年より落ち込んだが、海水浴シーズンの7月、8月の天候が安定していたことと、冬の少雪といった外的要因やメディアへの露出やDMの効果が少しずつ現れ、年間の宿泊者数を前年より伸ばすことができた。日帰り利用者については、四半期ごとに行った「30周年特別企画」の10,000円で30枚つづりの入浴券が好評で前年並みの入込を確保できた。</p> <p>ネットでのお客様の口コミで朝食の評価が低かったことから、社内でミーティングを行い、問題点を改善し評価を上げるなど、リピーターの確保に力を入れている。こういった取組みが評価され、県のアンケート調査(H29～H30)では、リピーターの総合満足度が高い宿泊施設として新潟県でも4位にランキングされている。</p> <p>また、柵口温泉の中の一つとして、近隣の宿泊施設と一緒に伝統行事やイベントの実施に取り組んで誘客を図っていることから、地域貢献度は高い。</p>		

(3)収支状況

(単位:千円)

区 分	H28年度		H29年度		H30年度		R元年度(予算)
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画
収入							
指定管理料			0	0	0	0	0
利用料金			67,400	58,583	68,830	60,428	69,870
事業収入			101,500	91,232	103,970	96,979	105,629
その他営業収入等			25,900	23,985	26,360	22,387	26,652
計	0	0	194,800	173,800	199,160	179,794	202,151

(単位:千円)

区 分	H28年度		H29年度		H30年度		R元年度(予算)
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画
支出							
人件費	正規職員		11,400	15,482	11,514	11,878	11,629
	パート職員		36,800	35,118	37,640	38,495	38,218
	季節職員		500	1,500	600	514	700
賃金			300	29	300	303	300
福利厚生費			7,300	7,237	7,442	8,521	7,545
旅費			300	60	300	324	300
報償費			0	0	0		0
需用費	消耗品費		6,500	5,252	6,700	6,030	6,800
	燃料費		16,000	15,519	16,354	16,121	16,650
	食糧費		48,743	43,293	49,904	45,287	50,701
	印刷製本費		700	259	700	0	700
	光熱水費		13,700	13,098	14,100	13,732	14,300
	修繕費		1,500	771	1,500	1,361	1,500
役務費	通信運搬費		400	1,120	400	1,622	400
	広告料		4,000	6,828	4,000	3,591	4,000
	手数料		4,200	3,070	4,300	3,613	4,400
	保険料		700	627	700	664	700
委託料	空調設備ほか		3,200	2,947	3,200	2,947	3,200
	消防・防火点検		700	245	700	490	700
	清掃		4,200	4,130	4,300	4,130	4,400
	その他		3,100	5,709	3,100	4,726	3,100
使用貸料及び	賃貸料		0	0	0		0
	借上料		6,500	4,694	6,700	4,640	6,800
	使用料		1,300	897	1,300	314	1,300
原材料費			18,157	15,839	18,454	11,852	18,660
備品購入費			0	0	0		0
その他			1,500	5,312	1,500	11,535	1,500
計	0	0	191,700	189,036	195,708	192,690	198,503

収支差額	0	0	3,100	-15,236	3,452	-12,896	3,648
------	---	---	-------	---------	-------	---------	-------

「収支状況」における市の状況分析	<p>昨年度は悪天候や市内、近隣地域の宿泊利用者数の減により、計画値よりも大幅な減収となった。加えて指定管理者制度の初年度で仕入れ、広告宣伝や消耗品などの初期投資経費などが嵩み、大幅な赤字となった。</p> <p>今年度は日帰り利用者は計画値を上回り、売上も伸びたが、宿泊者が目標としていた人数を確保できなかったことから、売上が伸びず大幅な減収となった。また支出面でも経費の削減に取り組んだが、販売促進費が計画値より増加するなど経費を抑えることができなかったことなどから収支が改善されず、2期連続での赤字となった。</p>																																							
	<p><参考:H30売上・入込計画実績比較></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>計画値</th> <th>実績</th> <th>計画値</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>宿泊</td> <td>51,950,625円</td> <td>40,770,472円</td> <td>宿泊者数</td> <td>10,000人</td> </tr> <tr> <td>日帰り</td> <td>16,880,000円</td> <td>19,657,652円</td> <td>日帰り者数</td> <td>50,000人</td> </tr> <tr> <td>食堂(宿泊)</td> <td>83,047,613円</td> <td>66,898,641円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>食堂(日帰)</td> <td>20,920,000円</td> <td>30,080,899円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>売店その他</td> <td>26,362,175円</td> <td>22,386,776円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>199,160,413円</td> <td>179,794,440円</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							計画値	実績	計画値	実績	宿泊	51,950,625円	40,770,472円	宿泊者数	10,000人	日帰り	16,880,000円	19,657,652円	日帰り者数	50,000人	食堂(宿泊)	83,047,613円	66,898,641円			食堂(日帰)	20,920,000円	30,080,899円			売店その他	26,362,175円	22,386,776円			計	199,160,413円	179,794,440円	
	計画値	実績	計画値	実績																																				
宿泊	51,950,625円	40,770,472円	宿泊者数	10,000人																																				
日帰り	16,880,000円	19,657,652円	日帰り者数	50,000人																																				
食堂(宿泊)	83,047,613円	66,898,641円																																						
食堂(日帰)	20,920,000円	30,080,899円																																						
売店その他	26,362,175円	22,386,776円																																						
計	199,160,413円	179,794,440円																																						

3 適正な管理運営の確保

目標管理	評価指標	利用者の安全確保と適正な施設管理
	目標	利用客の事故ゼロ、食中毒ゼロ、水質由来事故ゼロ
	実績	事故「0」

	点検項目	【実施状況】
実施状況	・誰もが利用できる仕組みを構築し運営しているか。	健全者へのサービスはもちろんのこと、障害者や高齢者への対応として車椅子を玄関に配置いつでも利用可能にしている。また、多機能トイレをロビーに設置し誰でも使い易いよう配置、丸の湯はバリアフリーのため、貸切温泉にも利用いただいている。
	・協定書及び仕様書等に基づいて設備の保守点検や備品の点検を適正に実施しているか。	・整理整頓の徹底と毎日のスタッフ及び宿直職員館内巡回を実施している。 ・法定点検の確実な実施と定期的な自主点検を実施している。 ・衛生管理の徹底と日々の清掃を実施している。
	・協定書、事業計画書等で定めた職員体制がとられているか。	接客待遇や対応を含め、お客様に好意的に感じていただけるよう、職員資質向上のための研修を1月1回のペースで4ヶ月間実施。それに加え事業計画で定めた適切な人員配置により、満足度向上を図っている。
	・利用者が安全、安心して利用できるような緊急・救急体制を有しているか。	・フロント・厨房・サービスの各部からのヒヤリハットにより、危険防止及びリスク情報の共有を図り、緊急時には消防計画に基づいた緊急体制が迅速に取れるよう対処している。
	・事故防止や事故発生時の対応について研修等を実施しているか。	・年2回の休館日に合わせ、地元消防署より講師を招き消防訓練、救命講習・AED操作訓練などによるリスク対応を実施している。
	利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	口コミへは迅速に返答し、対応可能なものかどうか判断できるものは迅速に実行している。各部屋に宿泊アンケートを設置し、意見を記入してもらうことで不行届き箇所の修正、改善を行っており、月1回の社内ミーティングにより情報共有も行っている。

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	A+	A+
評価等	露天風呂入口の電灯設置や、飲酒された方への注意喚起及び、気分の悪くなった方への対応等、過去の経験を活かし実施する事ができた。	・避難訓練の実施やAED研修の開催など利用者の安全確保に努め、適正な施設管理を行っている。 ・燃料費については、地域貢献としてペレットを活用するとともに、適切な利用に努めている。 ・利用者に対し適切な注意喚起が行われており、概ね良好な管理運営が行われていると判断し、評価を「A+」とする。
改善事項	今後も危険と思われる場所への意見には迅速に対応し、職員の危険管理も引き続き行っていく。	施設の維持管理には最新の注意を払い、施設内での事故0件を目指して、日々の管理を行っていただきたい。

【評価基準】

ランク	目標達成率(%)	判断基準	
AAA	115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。	
AA	105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。	
A	A+	100%以上 105%未満	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A-	95%以上 100%未満	
B	80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。	
C	80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。	

4 利用者サービスの向上や利用者数増の取り組み

目標管理	評価指標	利用者数の増加		
	目標	宿泊利用者数10,000人、日帰り利用者数50,000人		
	実績	宿泊利用者数7,986人、日帰り利用者数51,605人		
資料	(H28は直営)	H28年度	H29年度	H30年度
	宿泊利用者数	8,938	7,688	7,968
	日帰り利用者数	48,235	51,963	51,605

点検項目		【実施状況】
実施状況	・利用促進に向けた取組みに努めているか。実現可能な利用促進策を実施しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・30周年季節プランに合わせ、年4回、ダイレクトメールを送付した。特典を付けリピートのお客様をしっかりとフォローする内容にし宿泊を促した。 ・新潟・長野・富山の中小旅行代理店を回り宴会プラン紹介。商談会に出席し権現荘をアピールした。 ・地元老人クラブ・地域・団体への営業活動を行った。
	・教室、イベント、自主事業などの取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・上南公民館と連携し、様々な活動を行った。 ・権現荘大感謝祭として、クリスマスに子供向けイベントを開催した。
	・利用者数増加のためのPR活動は実施しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・マリンドリーム能生との合同広告や営業活動の実施による効果的なPRを実施した。 ・マリンドリーム能生での予約斡旋や入湯券販売等を実施し、利用者サービスの向上を目指し、PRに努めた。 ・ホームページやSNSの研修を実施し、対策を強化した。
	・利用者アンケート等を活用し利用者の要望や意見を把握しているか。また対応策を講じているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的なアンケートの実施等によるニーズの把握と利用者満足度向上を図るために利用者からの要望や意見を取り入れながら運営を行った。
利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応		社内ミーティングを行い、前述の宿泊アンケートの意見を踏まえ対策を検討した。実現可能な修正は迅速に実行し、顧客満足度の向上を目指した。

		指定管理者の自己評価	市の評価
評価等	評価	A-	C
	評価理由	「30周年」を大きく掲げ、誘客活動を行った。日帰りについては目標達成したが宿泊に関しては目標達成できなかった。H29と比較すると宿泊客も増加しており、DM効果でも見られるようにリピート率の高い状況を見ると、実施プランやサービスの内容についてはある程度の評価を、お客様よりいただいているものとする。企業理念である「共存共栄」の実践に向けて、関係者・団体等と更なる連携の強化を図り、目標達成に向け努力していく。	日帰り入浴の利用者を増やすために行った30周年企画や各種イベントにより、目標数を上回ったことは評価できるが、施設運営の中心となる宿泊利用者が目標に対し、79%と大きく下回ったことから、C評価とした。
	改善事項	権現荘の客層からDMが効果的と考え、送付する地域や内容、金額表示の詳細まで熟考し効果的に送付する。宿泊プランもお客様の要望が多く、糸魚川の特産品である「カニ」をプランニングに考慮しながら魅力的なプランを考案するなど、顧客ニーズにあった営業戦略を行う。	権現荘の収支は宿泊利用者によるところが大きいことから、宿泊利用者の増に努める必要がある。通年営業の中でお客様が求める食事プランなどを提供し、お応えする中でリピートを増やしていく必要がある。

【評価基準】

ランク	目標達成率(%)	判断基準
AAA	115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。
AA	105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。
A	A+	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A-	
B	80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。
C	80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。

5 収支や収益の向上に関する取り組み

目標管理	評価指標	安定的な経営と運営		
	目標	経常収支の黒字化（税引前収支3,452千円を目標とする）		
	実績	営業損失 △12,896千円		
資料	■収入		■収支	
	平成30年度		単位:円	
	項目	計画	実績	達成率
	宿泊	51,950,625	40,770,472	78.5%
	日帰り	16,880,000	19,657,652	116.5%
	①利用料金計	68,830,625	60,428,124	87.8%
	②事業収入計	103,967,613	96,979,540	93.3%
	③売店その他	26,362,175	22,386,776	84.9%
	①+②+③計	199,160,413	179,794,440	90.3%
			平成30年度	
		収入	179,794千円	
		支出	192,690千円	
		差額	▲12,896千円	

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・利用料収入の目標達成度	目標は達成率87.8%、8,402千円下回った。収支は12,896千円の損失計上となった。
	・収入増加のための取組みを実施しているか。	・30周年を前面に押し出し、明るいニュースソースを提供する事で注目を集めるべく露出営業を実施した。 ・食材原価率を見直し、適正な利益を得られるよう適性なプラン価格設定とした。 ・宿泊システムを活用し、季節ごとに売れているプラン、来客の多い地域、宴会の開催数等を算出。ピンポイントでDMや営業活動を行った。
	・収支決算書は適正に作成されているか。	収支決算は毎月会計事務所の監査を受けており適正に処理されている。
	・経費削減や業務の効率化に取り組んでいるか。	在庫管理の徹底及び職員の光熱水費への省エネ意識高揚に取り組んだ結果、若干の経費削減は見られたものの継続して意識を高く持つことが必要である。
	利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	特記すべき事項なし

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評価	C	C
	評価理由	一番の原因は売上の不足であり、引き続き営業力強化に注力したい。売上とのバランスを注視しながら、経費についても削減努力を行わなくてはならない。社員一人一人の意識改革を図るべく実施した研修で得たものを実行に移すこととし、役員含め全社で取組みを行う事とする。	税引き前当期純利益3,452千円を目標に取り組んだが、純損失△12,896千円となり、目標を大きく下回った。赤字の大きな要因としては、宿泊利用者の減少による売上の大幅な減収が挙げられる。経費面では大きな部分を占める水道光熱費など節減に努めてはいるが、目標達成率からC評価とした。
改善事項	経営コンサル及び会計事務所からの助言をいただき、光熱費等への意識高揚、労働時間の効率化、経費の見直し等、改善を行う。	宿泊利用客を伸ばすためにターゲットとする年代、方面を絞った形での営業活動をさらに強化してほしい。本部と連携し在庫管理を徹底したうえで、平成28年度の指定管理者選定委員会の提言及び指定管理者が委託している経営コンサル等の提言をしっかりと受け止め、経費の節減を行い、黒字化してほしい。また、日帰り食堂の営業については、部門別収支を検証の上、今後の方針を検討願いたい。	

【評価基準】

ランク	目標達成率(%)	判断基準	
AAA	115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。	
AA	105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。	
A	A+	100%以上 105%未満	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A-	95%以上 100%未満	
B	80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。	
C	80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。	

6 公の施設の設置目的と全体評価

		市の評価		
検 証 等	評 価	設置目的	目標管理（評価指標）の再掲	指標別評価
		地域住民の福祉及び都市と農山村の交流に資するため、糸魚川市温泉施設権現荘を設置する。	利用者の安全確保と適正な施設管理	A（+）
			利用者サービスの向上	C
			安定的な経営と運営	C
		評価内容	総合評価	
	<ul style="list-style-type: none"> ・日帰りの温泉施設は地元の方が多く利用しており、地域住民の福祉に寄与しているが施設運営の中心となる宿泊客が減少している。 ・従業員は地元雇用及び食材は指定管理者が運営するマリンドリーム能生から仕入れるなど地元からの調達をしており、地域振興及び地場産業の振興に寄与している。 ・施設の管理状況についてはほぼ良好な管理を行っている。 ・収支については、宿泊客の減少及び経費の増大により結果的に2期連続の赤字となったが、赤字幅は多少縮小された。 ・上記及び指標別評価を総合的に判断し、収支改善面での取組課題があることから、総合評価をCとした。 	C		
課題検証	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊利用者数増加に係る取組課題 <ul style="list-style-type: none"> ①ターゲットを絞った形での営業活動が十分でない懸念される。 ②宿泊利用者はリピーターが多いが、さらにリピーターを取り込む方策が不足しているのではないか。 ③地元宿泊客を取り込む方策が不足しているのではないか。 ④お客様のニーズに合う宿泊プランの選択肢が少なかったのではないか。 ・経費削減に関する取組課題 <ul style="list-style-type: none"> ①在庫の管理について、本部との連携を十分にとる必要があるのではないか。 ②月の収支が翌月の終わりになることから、収支を把握したうえでの対策が遅くなっていることで影響が出ているのではないかと考えられる。 			
改善事項	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊利用者数増加に係る取組 営業活動において、年代、方面等ターゲットを絞った営業活動を積極的に行うとともに、地元上南地域と連携し、さらなる誘客を図ってほしい。お客様のニーズにあった宿泊プランの作成に取り組んでほしい。 ・経費削減に関する取組 月の収支について、翌月の最初に出るような仕組みを作ってほしい。在庫管理については、本部とも連携し、徹底した管理を行ってほしい。また、経費を節減していくうえで社員のやる気を起こさせる仕組みづくりを早急に確立してほしい。 ・収支の分析をリアルタイムで出来る仕組みを作り、売上を伸ばすための戦略を立ててほしい。 			

【総合評価】

評価区分	判断基準
AAA	優良である
AA	良好である
A	適正である
B	課題がある
C	改善を要する

○評価委員会の意見

柵口温泉権現荘

項目	意見
全体評価	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="456 432 1430 712">・ 当該施設の設置目的は複数あり、公共サービスの増大を図ろうとすると営業利益が成り立ちにくいという相反する作用が発生する可能性がある。 このことから、市と指定管理者は、相互に施設の本質を再確認することとし、宿泊者数の増加を第一として、経営面でバランスの取れた営業活動を行うよう進めるべきである。<li data-bbox="456 757 1430 1081">・ 当該施設における経営のポイントは、収支の目標が黒字になるということである。宿泊者数や売上数値が落ち込んでいる部分の営業手法を詳細に検証したうえで、発想を変えた新たな手法を取り入れてほしい。 例えば、市外客が減少していることから、より食に特化することや新たなリピーター獲得につながるダイレクトメールの工夫などである。<li data-bbox="456 1126 1430 1305">・ 施設の経営改善は大変な労力を伴うが、営業は未来志向が大事なので、経費節減だけに目を向けるのではなく、今後に向けたポジティブな進め方で収支が黒字になるよう、市から指定管理者に指導願いたい。