

## 令和元年度 指定管理者事業評価報告書

めむろ駅前プラザ

国民宿舎等

令和2年8月

芽室町指定管理者評価委員会

## 1 はじめに

芽室町が実施する公の施設の指定管理について、指定管理者による適正な管理運営と一層のサービス向上を目的として、令和元年度の事業評価を実施したので、その結果を報告します。

## 2 評価方法

評価は、指定管理者から毎年度提出される「事業報告書」をもとに、評価委員会で①個別事項の点数評価と、②総合評価をもって評価を実施しました。

## 3 評価の考え方

### (1) 個別事項の点数評価

点数評価は、5段階区分で実施し各委員が点数を付したものの平均値を取ったものが個別事項の評価点となります。各委員の評価は次のとおり5段階で実施しています。(4点及び2点は、下記評価基準の中間点です。)

5点	評価項目について、「特に優れている」もの
3点	評価項目について、「適当である」もの
1点	評価項目について、「改善を要する」もの

### (2) 総合評価の考え方

個別事項の点数評価の平均値から、次のとおり総合評価を行いました。

5点	S：特に優れている。
5点未満～4点	A：優れている。
4点未満～3点	B：適当
3点未満～2点	C：改善を要する。
2点未満～0点	D：特に改善を要する。

#### 4 評価委員会委員

役 職	氏 名	備 考
委員長	佐野 寿行	副町長
委 員	織田 昌美	民間人有識者
委 員	谷口 尚広	民間人有識者
委 員	田原 あや子	民間人有識者
委 員	安田 敦史	総務課長
委 員	佐藤 季之	企画財政課参事

#### 5 評価委員会開催経過

令和2年7月15日～8月17日（書面開催）（評価方法確認、評価・採点、最終確認）

令和元年度分 評価結果

施設名	めむろ駅前プラザ		
指定管理者	芽室町商工会	指定期間	H30.4.1～R3.3.31

評価項目		評価点(5～1)	意見等
サービス提供	サービス向上、利用促進	3.50	コロナ禍の影響を受けながらも利用が伸びており、サービスが向上しているものと評価できる。
	利用者意見(苦情含む)対応	3.17	アンケートによる意見等に適切に対応している。
	接遇	3.17	予約時の対応等丁寧な接客がなされている。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.50	町と連携して適切な維持管理がなされている。
	安全管理の取組	3.67	定期的な設備点検、防災訓練等により安全を確保している。
歳入歳出	予算の適正執行	3.33	予算は適正に執行されている。
	経費削減の取組	3.33	LEDへの切り替え、照明のこまめな入り切り等取組がなされている。

確認項目	適・不適	意見等
施設の設置目的に沿った管理運営	適	適切に運営されています。
適正な使用料の徴収・管理	適	適正に運営されています。
法令順守 (地方自治法、個人情報保護法など)	適	適正に運営されています。

総合評価 (S:特に優れている。A:優れている。B:適当 C:改善を要する。 D:特に改善を要する。)		
B (3.38)	意見等	
	<p>建設から年数が経過し、計画的な修繕が必要となっている施設ではあるが、新型コロナウイルス感染防止の対応を含め、適切な維持管理が行われており施設利用に際して大きな問題はない。</p> <p>利用者に対するサービス、対応も丁寧であり利用者が安心して利用できる施設である。</p>	

令和元年度分 評価結果

施設名	国民宿舎等		
指定管理者	めむろ新嵐山株式会社	指定期間	H27.4.1～R3.3.31

評価項目		評価点(5～1)	意見等
サービス提供	サービス向上、利用促進	3.50	インターネットでのPR強化、体験型企画の導入など利用促進策の展開が評価できる。
	利用者意見(苦情含む)対応	3.00	適切に利用者意見に対応されている。
	接遇	3.00	適切な接遇がなされている。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.17	台風被害からの復旧に向けた取り組みが適切になされている。
	安全管理の取組	3.17	定期的な設備点検、防災訓練等により安全を確保している。
歳入歳出	予算の適正執行	3.17	予算は適正に執行されている。
	経費縮減の取組	3.17	複数見積を取るなど取組がなされている。

確認項目	適・不適	意見等
施設の設置目的に沿った管理運営	適	適切に運営されています。
適正な使用料の徴収・管理	適	適正に運営されています。
法令順守 (地方自治法、個人情報保護法など)	不適	指定宿泊施設利用助成券の不正利用があった。

<b>総合評価 (S : 特に優れている。 A : 優れている。 B : 適当 C : 改善を要する。 D : 特に改善を要する。)</b>		
<b>B</b> <b>(3.19)</b>	意見等	
	<p>サービス向上・利用促進策が展開されており、十分な意欲がうかがえる。令和2年度にはキャンプ場がオープンすることから利用増に期待したい。また、施設の維持管理についても経費縮減を含め適切に行われている。</p> <p>指定宿泊施設利用助成券の不正利用については再発防止を徹底し、公の施設であることを十分認識し、法令遵守に努めていただきたい。</p>	

【 2. 利用状況及び使用料又は利用料金の収入の実績 】

(1) 利用状況 別紙

- ①使用状況表・累計表・グラフ
- ②使用状況団体別・室別表
- ③使用団体別・回数・人数表
- ④減免使用者
- ⑤営利・割り増し料金使用者

●めむろ駅前プラザ使用状況

年度	セミナーホール		セミナー室		和室		レファレンス		調理室		ホワイエ		テラス		合計	
	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数
H10	106	15,905	22	617	36	283	62	789	18	97	25	2,134	0	0	269	19,825
H11	247	21,021	23	517	98	1,147	227	2,979	52	420	33	1,381	2	55	682	27,520
H12	262	20,441	48	1,311	144	1,784	246	3,883	66	589	22	784	1	10	789	28,802
H13	289	24,119	44	1,053	210	2,454	278	4,452	105	1,121	39	1,608	1	50	966	34,857
H14	290	24,687	52	1,168	183	2,248	293	4,273	112	1,152	14	2,282	0	0	944	35,810
H15	287	22,398	36	791	197	2,425	269	4,257	101	923	17	1,460	0	0	907	32,254
H16	248	22,155	47	674	165	1,809	221	4,127	82	733	13	1,473	1	30	777	31,001
H17	235	20,635	54	740	148	1,700	218	3,376	80	700	10	1,258	9	470	754	28,879
H18	237	19,821	55	992	158	2,123	241	3,410	81	718	18	1,184	0	0	790	28,248
H19	218	17,966	38	587	124	1,692	224	3,015	78	667	24	1,485	0	0	706	25,412
H20	169	17,277	75	1,404	111	1,310	199	2,953	80	732	12	1,165	0	0	646	24,841
H21	164	17,706	50	872	130	1,447	176	2,967	68	609	17	1,650	0	0	605	25,251
H22	171	17,327	0	0	144	1,424	173	3,186	72	583	18	1,526	0	0	578	24,046
H23	196	17,950	0	0	150	1,625	183	3,071	76	567	21	1,561	1	15	627	24,789
H24	190	17,434	120	1,520	109	1,085	142	2,744	88	709	11	1,046	3	21	663	24,559
H25	211	19,135	192	2,209	110	1,136	159	2,992	85	772	19	2,189	3	140	779	28,573
H26	177	16,872	164	3,692	105	1,053	167	2,831	73	627	9	755	1	70	696	25,900
H27	203	17,649	169	2,778	121	878	155	2,730	73	550	9	980	0	0	730	25,565
H28	179	14,178	222	3,154	86	630	161	2,903	72	461	10	895	0	0	730	22,221
H29	210	18,578	229	3,306	98	977	210	3,728	80	477	17	1,886	2	305	846	29,257
H30	193	16,690	267	3,571	109	1,195	209	3,971	79	599	22	2,347	2	54	881	28,427
R.1	184	15,915	307	6,855	118	1,312	185	3,242	66	424	19	3,012	2	30	881	30,790
累計	4,666	415,859	2,214	37,811	2,854	31,737	4,398	71,879	1,687	14,230	399	34,061	28	1,250	15,365	576,037

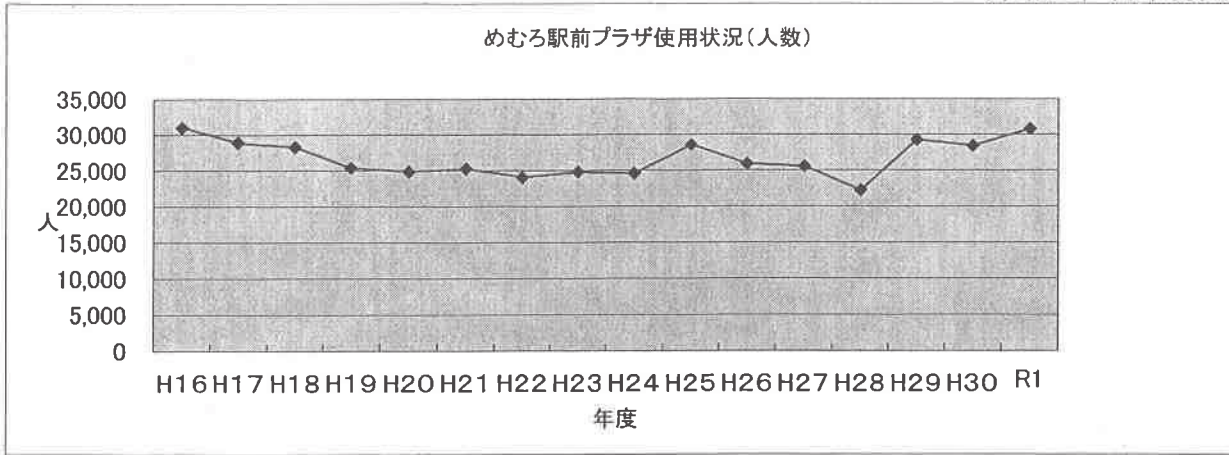
●利用目的別使用回数累計

(令和2年3月末現在)

年度 回数	講演会	会議	研修会	祝賀会等	展示販売	作品展	結婚式	サークル等	その他	合計
H10										
H11	22	292	69	41	72	41	5	151	258	951
H12	10	320	41	42	5	80	11	136	144	789
H13	15	329	62	70	7	73	24	186	200	966
H14	10	418	50	102	10	59	8	171	116	944
H15	5	404	37	98	4	96	1	142	120	907
H16	18	298	43	75	8	89	19	97	130	777
H17	24	304	44	61	8	53	7	73	180	754
H18	12	357	60	71	62	1	5	99	123	790
H19	14	358	40	78	44	17	5	58	92	706
H20	41	244	40	52	29	0	4	6	230	646
H21	46	192	29	16	38	5	12	21	246	605
H22	55	182	39	86	38	0	2	43	133	578
H23	68	179	60	91	35	7	0	57	130	627
H24	58	189	50	113	31	7	2	55	158	663
H25	61	196	68	112	39	8	0	102	193	779
H26	51	233	52	94	33	8	4	51	170	696
H27	37	239	77	116	25	8	4	70	154	730
H28	64	241	58	107	26	9	2	98	125	730
H29	32	284	69	131	27	9	5	126	163	846
H30	37	339	79	116	30	11	0	125	144	881
R.1	34	292	79	109	24	15	0	168	160	881
累計	714	5,890	1,146	1,781	595	596	120	2,035	3,369	16,246

●使用状況グラフ

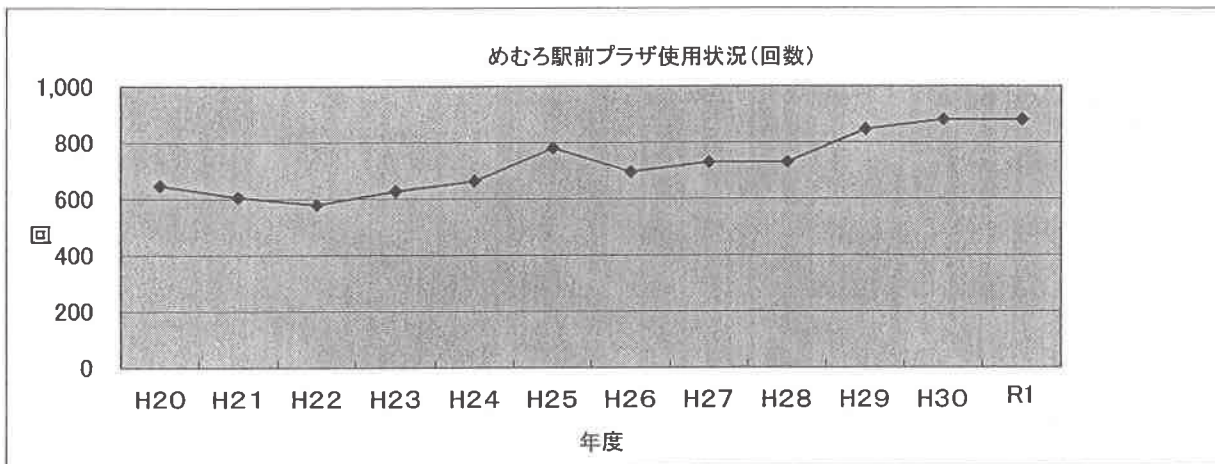
(令和2年3月末現在)



	人数
H10	19,825
H11	27,520
H12	28,802
H13	34,857
H14	35,810
H15	32,254
H16	31,001
H17	28,879
H18	28,248
H19	25,412
H20	24,841
H21	25,251
H22	24,046
H23	24,789
H24	24,559
H25	28,573
H26	25,900
H27	25,565
H28	22,221
H29	29,257
H30	28,427
R1	30,790

※新型コロナウイルス感染症による影響で、2月21日からセミナーホールの使用が1件になり他の室も例年の半数以下の使用となりましたが、セミナー室の使用回数(会議・サークル活動・お仕事説明会)増により使用回数は昨年同となりました。

○人数の大幅増の要因は、プレミアム商品券販売(3日間)でセミナー室が(2,580人)多人数で使用され事により人数増となりました。



	回数
H10	269
H11	682
H12	789
H13	966
H14	944
H15	907
H16	777
H17	754
H18	790
H19	706
H20	646
H21	605
H22	578
H23	627
H24	663
H25	779
H26	696
H27	730
H28	730
H29	846
H30	881
R1	881



## 【利用状況及び使用料又は使用料金の収入実績】

### (2) 使用料金収入実績

#### 令和元年度めむろ駅前プラザ使用料金の収入実績

申請月	調定額	変更額	収入済額・町へ	3ヶ月後迄の収入 予定額	月毎使用料	未納額
前年度預かり	247,900		40,870	207,030		
4月分	379,180	500	289,360	297,350	237,050	0
5月分	266,435	-6,580	376,390	180,815	304,790	0
6月分	142,665	2,790	249,000	77,270	360,210	15,620
7月分	298,960		216,700	159,530	139,720	0
8月分	181,490		236,460	104,560	298,270	0
9月分	346,990	-940	324,620	125,990	245,130	0
10月分	343,790	2,820	297,140	175,460	340,130	0
11月分	264,100	-6,990	313,220	119,350	228,040	0
12月分	375,515	-1,410	148,505	344,950	262,105	0
1月分	225,970	-7,770	435,425	127,725	315,330	0
2月分	149,680	-50,080	179,640	47,685	346,405	0
3月分	23,780	-20,405	51,060	0	81,210	0
合計	3,246,455	-88,065	3,158,390		3,158,390	0

※コロナウイルス感染予防対策でキャンセルにより納入済み使用料還付団体2件 7,580円 3月分で処理



【 3.管理に係る経費の収支状況 】

令和元年度 めむろ駅前プラザ指定管理特別会計収支決算書

1. 収入の部

(単位:円)

科 目	本年度予算額	決算額	説 明
受託料	33,111,000	33,111,480	駅前プラザ指定管理受託料
雑収入	1,000	27	預金利子他
計	33,112,000	33,111,507	

2. 支出の部

(単位:円)

科 目	本年度予算額	決 算 額	説 明
委託料	19,191,000	18,575,998	受付警備清掃委託料
22,137,000	2,129,000	1,780,188	機器管理委託料
	817,000	615,648	音響照明業務委託料
	22,137,000	20,971,834	計
管理事業費	621,000	530,832	一般消耗品費(洗剤他)
6,247,000	97,000	29,700	印刷製本費
			燃料費
	1,100,000	550,334	重油代
	76,000	50,459	ガス代
			光熱水費
	3,205,000	2,950,863	電気料
	321,000	268,145	水道料
	473,000	425,446	修繕料
			役務費
	130,000	147,005	電話料
	12,000	7,714	郵便料
	33,000	34,100	ピアノ調律手数料
	33,000	33,000	昇降機点検
	19,000	14,355	クリーニング代
	13,000	18,262	振替手数料
	97,000	97,680	食洗機・冷蔵庫点検
	17,000	14,545	使用料(TV受信料)
	6,247,000	5,172,440	計
事務管理費	2,331,000	2,414,536	人件費
3,002,000	300,000	348,957	社会保険料
	14,000	6,728	雇用保険料
	7,000	13,472	労働保険
	240,000	240,000	特退共負担金
	30,000	25,620	その他福利厚生費
	80,000	52,611	事務消耗品・契約印紙代
		360,000	ふれあいスタンプ会事務委託料
		536,900	消費税
	3,002,000	3,998,824	計
事務管理諸費	1,726,000		商工会一般会計繰入れ金
1,726,000			
合 計	33,112,000	30,143,098	

\* 収入合計 33,111,507円 - 支出合計 30,143,098円 =2,968,409円 商工会一般会計へ

【5. めむろ駅前プラザ指定管理者事業計画・実績報告】

めむろ駅前プラザ指定管理者事業計画書

区 分		めむろ駅前プラザ指定管理事業計画	令和元年度実績
施設目的に沿った管理	施設の運営方針 公の施設の認識 法令順守	公の施設の指定管理者として、町条例をはじめ関係法令に対する認識を深め、法令遵守と公共性・公平性を担保し、施設の利用に際し安心・安全且つ快適な利用環境を保持します。	めむろ駅前プラザ指定管理者として、町条例をはじめ関係法令に応じて適切に管理すると共に、1階のショッピングセンターとの連携を考慮し、地域経済の活性化に資する観点に留意し管理・運営致しました。また、施設の管理につきまは、委託業者との密接な連携を図り、利用者の安心・安全で快適な施設利用環境の提供に努めました。
	利用の平等性確保 (利用制限可、不許可)	利用目的、内容等により受け付許可します。特に、割り増し料金・免除対象となる利用については、町担当課のご指導により迅速かつ適切に対応します。	施設の利用については公平性を確保しつつ、セミナーホールで行われる総会・祝賀会・イベント・講演会等早期の計画に基づく催し物は事前に可能な範囲で対応しています。営利目的の使用については、展示会・着付け・補聴器・イベント等で使用され、新規では、展示販売(1件)・映画上映会(1件)演奏会(1件)ダンス(1件)で許可しました。
適切な施設管理	安全・衛生管理 防災・災害対策 施設整備・清掃	安全衛生対策：関係法令の遵守と日常・非常時共に専門業者への再委託により定期的な点検の実施と連携により適切な環境を維持します。  防災・災害対策：災害は「出さない、起こさない、万一発生時は適切且つ迅速に対応する」をモットーに、定期的な点検及び意識啓発、訓練実施により対応します。特に、防災訓練・AED操作方法講習会等の自衛消防組織と綿密な連携により、常日頃から防災・災害対策意識の向上を図ります。  施設整備・清掃：施設の大規模な修繕等については、めむろ一ど協議会との連携により、町担当課の指導を頂き将来計画を見据えた情報提供等により円滑な整備を実施します。小規模な修繕については一定のルールに基づいて迅速且つ適切な処理方法により現状復旧に努め、利用者の利便性を損なわない対応を行います。	施設の設備点検は、委託業者との綿密な連絡により定期的の実施し、安全管理に万全を期しています。防災訓練は、4/24・10/25に2回実施。  令和2年2月中頃から流行しはじめた新型コロナウイルス感染症予防対策として、消毒液を使用室前に設置している事に加え、トイレに薬用石鹸を設置し予防対策を実施しました。全国的に多発している状況であり、室内・トイレにわかり易い掲示物などでも感染拡大防止のため注意喚起を行いました。  今年度は東側・南側の大規模外壁塗装工事があり、施設の使用に際してはご不便をおかけしましたが、利用者への安全対策を最重要課題として対応致しました。補修については、セミナーホールのテーブル補修、強風によるエアコン室外機転倒修理、トイレ洗面台自動水栓取替修理、3階ロビー・トイレのLED電球交換を実施しました。
	環境配慮	節電・節水・ゴミの分別など環境負荷を少なくするよう、所要箇所に啓発ラベルを掲示し使用者に協力をお願いします。使用室の使用については、ゴミの持ち帰り片付けを原則とします。 1階西入口に季節の花(お正月飾り)2階ロビーに(クリスマスツリー)等で環境整備に努めます。	計画どおり実施しました。環境整備については、2階ロビーにクリスマスツリー・1階西入口に年末年始のお花(お正月飾り)等設置し、公共の場の環境整備に努めました。令和2年度からの全館禁煙のお知らせを各室・ロビー等に掲示し周知致しました。
	利用者接遇	施設の利用、問い合わせ受付等、利用者の立場になり適切な接遇体制の維持に努めます。	施設の利用、問い合わせ受け付けについては、親切丁寧、迅速に対応しました。さらに、12月9日中央公民館で、芽室ビル管理(株)・十勝広域森林組合・めむろ新嵐山(株)・(株)帯広公害防止技術センター・帯広地方法人会芽室地区会・芽室町商工会の共催で(41人参加)職員・従業員の接客・接遇の向上セミナーを実施しサービス向上に努めました。
	管理体制	施設の管理に対し受付・警備・清掃・音響・機械警備の実施にあたり、専門業者の導入により適切に対応するとともに常日頃より綿密な連携体制により対応致します。	管理業務全般については、各設備点検と、使用者にアンケートを配布して利用者の要望に対応し、改善出来るものについては迅速な対応に努めました。
	危機管理、事故防止	人的・機械的な警備・巡回による24時間体制の監視により事故防止に努め、万一の有事の際も緊急連絡網により迅速な対応で事故を最小限に止めます。	委託業者による定期点検・巡回等、危機管理・事故防止対策を行いました。また、前年度から、冬期間にロードヒーティングの熱線の断線による不具合が継続して修理が必要となっています。今年度は雪が少なく、業者の応急処置の対応と、塩カルを撒いての対応で屋上のスロープの事故防止に努めました。
サービス	具体的向上策	公の施設に関わる者全てに、公の施設の設定意義、利用者の利便性・快適性の担保、繰り返し利用して頂く事で地域活性化に寄与するという意識を持った対応を基本に、商工会職員はもとより、委託業者の全ての職員に対し利便性向上に努め意識向上を図ります。特に、施設の利用に際しては、親切・丁寧且つ迅速な対応を行います。	施設の使用申請について、電子メールによる申請案内を行う事で利便性向上に対応しています。施設の設備・備品の点検は管理人との連携で定期的に行い、整備・補修等その都度行いました。アンケート調査の要望で改善出来るものについては迅速に対応しました。

区 分		めむろ駅前プラザ指定管理事業計画	令和元年度実績
サービス	利便性確保	商工会事務所が施設内にあり、各室の見学案内・利用受付対応が迅速に出来ます。利用者の下見・使用機器の確認等、使用室の空き状況を確認しご案内致します。また、会議等が必要であれば商工会サービス業部会のお弁当発注業者のご案内も致します。	1階～3階までの各階にその日の使用案内を掲示しご案内しています。2階のロビーの掲示板には、めむろ一どのイベント等のお知らせを掲示しました。使用状況の問い合わせ等、常時対応しました。町外の幼稚園行事の雨天時（列車遠足）の使用依頼もありましたが、実際の使用はありませんでした。昨年に続き、施設の利用者に商工会サービス業部会のお弁当の注文案内を掲示し利用促進に努めました。
	利用促進	ロビー・ホワイエの利用については、基本的に休憩や談笑の場として多くの皆様に快適にご利用頂いており、今後も継続して快適な利用環境を整えます。貸し室の利用については、空き状況の確認と下見等の希望に応じたご案内を行うと共に、本施設で行われる行事イベント等は、2階ロビーの掲示板に告知し利用促進に努めます。	ロビー・ホワイエの利用については、基本的に休憩や談笑の場として多くの皆様に利用されました。貸し室の利用については、空き状況の確認と下見等の希望に応じたご案内を行いました。本施設で行われる行事イベント等は、2階ロビーの掲示板に告知し利用促進に努めました。
	利用者への情報提供	本施設の使用についてご案内のほか、施設の見学下見の対応により利用促進に努めます。電話での問い合わせについては、使用についてのご案内をし更に詳しい内容をFAX・メールで送ります。商工会事務所の閉所時も管理人との連携強化を図り施設の空き状況等の問い合わせについては、常時最新の情報が提供できるよう努めます。商工会のホームページで使用案内を掲載し情報提供を実施します。	来所の利用希望者については、使用についてのご案内のほか、施設の見学下見の対応により利用促進に努めました。電話での問い合わせについては、使用についてのご案内をし更に詳しい内容をFAX・メールで送りました。各階掲示板にその日の使用案内を掲示し、使用団体・内容等お知らせしました。商工会事務所の閉所時も管理人との連携強化を図り施設の空き状況等の問い合わせについては、常時最新の情報が提供できるよう努めました。
その他	地域住民・利用者意見の反映	施設利用者の皆様に対し、アンケート調査を実施し、ご意見・ご要望・苦情等につきまして迅速に対処します。また、アンケート調査結果については、月毎にとりまとめその対応方法について公表することで、更なる利便性向上に努めます。	本年度は懇談会ではなく、意見・要望を開き取調査を3団体に依頼し実施しました。改善出来るものについては分かり易い案内用掲示物を設置したり、使用室の管理体制を管理人と再確認する等、即時対応しました。
	苦情処理	トラブル防止のため日常最善の注意を払うことはもとより、トラブル対応については常勤である商工会事務局長はじめ職員全体であたり、改善出来るものは即、対処改善致します。	常日頃より、苦情が発生しないよう委託業者との連携を図り、接客接遇セミナーの開催を通じて意識付けを行うなど未然防止に努めていますが、行き違い等により年間数件の苦情となっております事もあります。苦情発生時には、迅速な状況把握と対応を行い、事後の再発防止に努めています。
	経費節減方策	照明・冷房・融雪装置など、電気水道光熱費など機械任せから、こまめな手動操作により可能な範囲で節減対策を利用者への啓蒙も含めて実施しています。また、照明のLED化などについては、担当課への提案も含めて協議致します。	経費節減対策として、利用者に不便をかけない範囲での照明等の間引きや適正な温度調整等を実施しました。今年度も、冬期間の3階から4階屋外駐車場スロープのロードヒーティングの使用を施設利用状況に合わせて、自動操作と手動操作の切り替えを管理人に再確認し、電気料金の節約に努めました。本年度は夏が暑く、冷房料金が増・冬は雪が少なく暖房料金が減となったことと、2月・3月は、コロナウイルスにより使用件数が減ったため電気使用料は減となりました。3Fロビーの一部（予算に応じて）とトイレをLED 電気に交換し節電に努めました。
	自発的な活動支援	町内外問わず、会議・交流の場として多くの皆さんに使用されるよう環境を整えます。また、本施設で行われる行事イベント等2階掲示板に告知することで、活動支援致します。	会議・交流の場として多くの皆さんの使用されるよう環境を整えました。11月末にはロビーにクリスマスツリーを設置し、年末には西入り口にお正月のお花を設置し多くの利用者に楽しんでもらえる様環境整備に努めました。また、本施設で行われる行事イベント等2階掲示板に告知・アンケート結果報告を掲示板に公表する事で、活動の支援をしました。
	地域交流・地域貢献	公共の使用目的での使用や活性化団体の使用について、地域交流・貢献の場として施設利用の積極的な促進対策を講じます。また、めむろ一ど管理協議会を中心に、施設全体の積極的な稼働率向上と、安心安全な施設運営に資するために連携を強化します。	商業活性化の目的をもつ複合施設であり、めむろ一ど管理協議会との連携により適切な管理を行いました。公共団体をはじめ、町内の少年団使用の半額減免・手話サークル活動の減免など多数使用されました。学校の社会科授業などの休憩所としてロビー等の利用もありました。
	連絡調整会	本施設の管理運営については、随時町担当課及び委託事業者及びめむろ一ど管理協議会等との連携体制の構築により、円滑に推進します。	管理運営については、随時町担当課及び委託事業者及びめむろ一ど管理協議会等との連携体制により、円滑に推進しました。
	個人情報保護	本商工会としては、「個人情報保護規程」並びに「個人情報保護に対する基本姿勢」（プライバシーポリシー）を整備し、対応します。	実施しました。



## 【6. 利用者アンケートの集計表】

### (1) 実施状況

実施期間	令和元年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日
実施方法	許可書発行時に手渡し
回収件数	237件

### (2) 回答の内容

		件数	割合
接客	接客に関する事	237	54%
料金	利用料金に関する事	91	21%
管理	施設の管理に関する事(清掃、営業時間等)		23%
施設	施設の改善に関する事	101	0%
他	その他(無回答)	10	2%
計		439	

### (3) 対応状況

		件数	割合
未	未対応	0	0%
済	対応済み	6	38%
継	対応継続中	0	0%
感	感想	7	44%
他	その他(即時対応不能等)	3	19%
計		16	

### (4) 個別案件の対応状況(特に対応等が必要であったものを抽出して記載してください)

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	4月	管理	和室でテーブルを使用しましたが、とてもきたない状態でした。テーブル拭きタオルを使用しました。	済	使用者にテーブルを拭いてからかたづけよう依頼していますが、その後、清掃の拭きもれがあったと思いますので、再確認致しました。	
2	6月	管理	LAN用ケーブル (HUB)があるといい。	他	LANケーブルを揃える必要はないと判断しています。	
3	6月	他	商用目的の使用料金は、少々お高く感じました。	感		
4	7月	管理	もう少し早く開けて貰えると準備が楽になります。	他	申請時に準備時間からが申請時間とお伝えしていますが、9時からの使用者で早めに対応していますが、会議開始時間迄の余裕を見てくれていないため、次回から、再度確認します。	
5	9月	管理	使用室の開錠を早くして欲しい。	済	9時から使用したい団体様で、9時から開錠時間と説明し、準備と会議開始時間をずらして使用をお願いします。セミナーホール使用の場合、早めに対応しています。	
6	9月	管理	とてもきれいに使われているためか気持ちが良いです。	感		
7	10月	管理	1号室使用の際、スクリーンがないので、白い布が代用出来ると良いですね。	感		
8	10月	管理	清潔な会場で使用していて気持ちが良いですね。	感		
9	11月	管理	ポットの貸し出し助かります。	感		
10	11月	管理	マイクが1本使えませんでした。	済	使用時に申し出が無く、その場の対応は出来ませんでした。接触不良で修理済	
11	12月	管理	ハンガーがあつて良かったです。	感		
12	1月	管理	禁煙を各部屋ごとに明示する掲示物があればいい。	済	現在は全館禁煙ではないため、各部屋に掲示していません。次年度からは町から要請が来る予定なので、決まり次第お知らせしていきます。	
13	2月	管理	和室のテーブルの部品が壊れていました。	済	外れていた箇所を直し済	
14	2月	料金	公的団体の料金後日払いを認めて欲しい。	他		現状どおり確認済み
15	2月	施設	ハンガーがあると良い。(和室)	済	中庭通路側にあつたため気づかず。次回はご案内します。	
16	2月	管理	申請の予約がインターネットで出来て便利でした。	感		

# 国民宿舎等指定管理者申請比較書

評価区分		申請時の事業計画	令和1年度実績
施設目的に沿った管理	公の施設の認識 法令順守	① 当該施設が公共施設であることに鑑み、町民利用促進のための方策を講じる。	町民のための公共施設であることから町民宿泊還元プラン、おせち料理町民価格販売、月替わりサービスランチをはじめとした各種プランを実施するなど町民の利用促進と還元に努め、利用者の利便を図りました。また、おせち料理引き渡し場所をめむろ一ど1階に設営し引き渡しの利便性を向上させました。一方、北海道市町村職員共済組合、北海道公立学校教職員互助会に係る指定宿泊施設利用助成券の不正使用により、関係機関及び町民の皆様にご迷惑をお掛けしましたこと心からお詫び申し上げます。今後はコンプライアンスを最優先とし、信頼回復に向け努力してまいります。
適切な施設管理	安全・衛生管理 防災・災害対策 施設整備・清掃	① 施設、設備及び備品について十分注意を払い、適切な管理を行う。	日頃から、施設の保守点検・定期点検・特別清掃等、設備修理などと合わせて実施し、備品の使用については十分配慮し適切な管理に努めました。
		② 避難訓練の実施	宿舎の防火訓練は職員(自衛消防隊)による初期消火訓練・避難誘導訓練・非常放送訓練・119番通報訓練の一体実施を年2回(春と秋)実施し、非常用室内消火栓からの放水訓練・消火器使用訓練の実施、地震等の天災や万が一に備えた体制を整えている。また、危険物取扱免状保持者による重油タンク、配管、ポンプなど全般の目視点検を実施し事故防止に努めている。
		③ 安全管理マニュアルの作成	安全管理マニュアルを作成、修正が必要であれば加筆し、スタッフ全員がマニュアル内容を理解して励行できるよう努めている。
		④ 衛生管理として全従業員の手洗い取行を実施します。	全従業員が手洗いを取行し、従業員の健康管理・食品衛生管理に努め食品事故発生未然防止に努めている。
環境配慮	① 環境関係法令を遵守し、環境汚染の予防に全職員が積極的に取り組む。施設維持管理・運営の事業活動を環境配慮して進める。	食材の生ゴミ処理について、飼料に再加工を行う業者へ委託するなど、環境に配慮した事業活動を行っている。生ゴミ以外の産業廃棄物は芽室町ゴミ処理方法に従い分類の上処理を行っている。また、レストラン禁煙の実施により、帯広保健所から「おいしい空気のお店」に認定されている。更に、改正健康増進法に基づき喫煙専用室を3月に設置し、これに合わせて新年度より客室を含む全館禁煙とします。節電についても、自動販売機を節電設定にするほか館内照明を段階的にLED電球に更新している。	
利用者接遇	① お客様第一であり、職員の接遇教育を徹底し利用者に愛される施設運営を心がける。	利用者に愛される施設運営を心がけ、メニュー改善、サービス向上をめざしている。また、各施設毎にアンケートを実施し、部門長ミーティングを通じ、お客様第一主義「お客様のために」を主テーマとして改善・実践している。	

評価区分	申請時の事業計画	令和1年度実績
適切な施設管理（続）	危機管理、事故防止 ① 安全管理の徹底を図る。特にスキー場施設については、事故防止のための安全管理マニュアルを作成。	宿舍関係は設備関係の点検及び夜間3回の巡回警備の実施、スキー場については、安全管理の徹底と事故防止について日々指導するとともに、11月に索道安全管理研修を実施。万一に備えスキースクール及び芽室スキーパトロール隊、関係団体と連携してリフト救出訓練を2回実施するなど事故防止等に努めている。索道安全管理に関しては、スキー場営業前に陸運局の指導に沿った索道点検を実施している。
	② 十分人員を配置し、事故防止に努める。	人員配置については、十分配慮し、労災事故防止、指差し確認、始業点検、ヒヤリハット等もミーティングで話し合い事故未然防止意識向上に努めている。
	危機管理、事故防止（続） ③ 事故発生の場合は、早急に対応措置し、影響を最小限にするよう努力し、速やかに芽室町に報告する。	安全管理マニュアル等により、事故発生防止に努めているほか、事故発生時の対処・対応についても、救急隊・消防へ通報訓練を通じ迅速に対応できるように努めている。芽室町役場への報告については担当課へ随時連絡体系を確保している。
	④ 送迎バスの運転手には安全運転の徹底を図ります。	送迎バスの運転手には安全運転についての指導を徹底している。始業点検で車体の管理及び運転手の体調状況を管理し、体調に問題がある場合には別の運転手にシフトするなど、安全運行の徹底を順守している。
サービス	具体的向上策 ① インターネットからの宿泊申込みや携帯電話から情報提供できるようサービス向上に努める。	じゃらんネット、楽天ネットによる宿泊予約申込の受付を実施している。また、チラシ等に携帯サイト用QRコードを記載し新嵐山HP広く告知をおこなっている。近年は個人がインターネットを活用して旅行プランを組み立てるケースが多くなってきていることから、当該施設一帯の魅力を発信するためHP更新回数増加を計っている。
	利用促進 ① 稼働率を高めるために、各種プランや新アイデアをもって売上対策を講じる。  ② 国民宿舎等が利用者の憩いの場として認知されるよう努力する。	町民還元宿泊プランの実施やランチメニューを毎月更新・冬期週末にランチバイキングを実施するなど、施設の利用促進と売上向上に努めている。また、スキー場営業にありましては、サイクルツーリズム協議会の協力による新たな企画商品として【ファットバイク体験】を導入し、新たな集客を図りました。  新嵐山スカイパーク一帯の景観美化に努めるほか、春の野草案内、花畑の開花情報発信、展望台ハイキングコースのチェックなど行っている。又、大型犬用、小型犬用【ドックラン】を道道55号線側に設営し新たなお客様の集客、犬同伴の通過型旅行者の立ち寄りによる交流人口の増加を図っている。

評価区分		申請時の事業計画	令和1年度実績
		③ パーク場の国際認定コースとしての認知度を高める。	日本パークゴルフ協会発行のガイドブックに広告掲載し、認定コースの認知度向上に努めました。平成28年台風被害により閉鎖されていたAコースも平成30年11月に復旧工事を終え平成31年春から芝生育成期間のあと、更新延期届により保留扱いであった認定コースの「更新申請」を芝生育成後の11月に行い、認定コースの継続が決まりました。
		④ 割引制度（家族割引・シルバー割引等）を設け、施設利用を高める。	スキー場シーズン券の早期割引販売、子育て支援カードの提示でお子様ランチを半額提供、町民宿泊割引プラン、おせち町民価格など利用促進の企画立案を行っている。
		⑤ 障がい者雇用促進に伴う宿泊モデルプラン造成及び販売促進	芽室町障がい者就労体験プログラムを盛り込んだ宿泊プラン（モデルプラン）を紹介しセールス展開をおこなった。
		⑥ ふるさと納税返礼品への参画	ふるさと納税戦略の一環としましてメモロスキー場「シーズン券」「回数券」全8種類の返礼品販売を開始しました。（寄付金額1.1万円以上～7万円以上8種類）。また、寄付期間も期間限定から次年度から通年寄付型に変更し積極的な販売に努めている。
その他	地域住民・利用者意見の反映	① 各施設（客室、レストラン・スキー場・キャンプ場）から「利用者の声」を聴取し、各部門長による「幹部会議」においてその対策を講じる。	各施設毎のアンケート実施やご意見番委員会を実施し、ご意見を伺う機会を設け、それらを各部門長による「ミーティング」の実施などにより、利用者等の声を反映させ改善修理などの方策を講じている。
その他（続）	苦情処理	① 利用者とのトラブルについては、誠心誠意対応し必ず支配人に報告する。	利用者とのトラブルについては、誠心誠意対応し必ず支配人に報告している。又、案件によっては所管先である芽室町役場商工観光課へ報告する。
		② 困難な事案については、現場責任者の支配人が責任をもって対応する。	クレームを含め現場責任者の支配人が、責任を持って対応している。
	経費節減方策	① 全ての費用について、複数の見積もりを聴取することを原則として、経費節減を図る。	費用については、複数業者の見積もりを取り、経費節減に努めている。また、見積参加企業に芽室町業者を含め実施し町内業者との共存共栄を視野に入れ実施しています。



評価区分	申請時の事業計画	令和1年度実績
利用料金設定	① 町が規定の「芽室町国民宿舎等の設置及び管理運営に関する条例」第8条の「利用料金」を厳守する。	「芽室町国民宿舎等の設置及び管理運営に関する条例」第8条の「利用料金」を厳守している。
	② 各種プランや割引を積極的に活用し施設利用を高める。	町民還元を始めとした宿泊プランや法要プラン、日帰り宴会プラン、スキー場利用券とランチのセットプランなど、利用者ニーズを捉えた各種プランを設定販売し利用度向上を推進している。スキー場においてはシーズン券のお得感のある販売期間限定の早期割引販売を実施している。
個人情報保護	① めむろ新嵐山(株)の「プライバシーポリシー(個人情報保護方針)」により取り扱う。	めむろ新嵐山(株)の「プライバシーポリシー(個人情報保護方針)」に基づき、個人情報の保護に努めている。
地産地消についての考え方	① 地産地消の観点から芽室産食材を積極的に使用し、地域に根ざした取り組みを図る。	芽室町が生産量日本一である「スイートコーン」を使用した「十勝芽室コーン炒飯」、2月14日開催の氷灯夜イベントに協賛した芽室産食材限定メニューの提供、愛菜屋からの仕入れによる芽室産食材を積極的に取り入れるなど、地産地消の取り組みを進めている。
特筆事項 (特にアピールする事項があれば記載してください)	①芽室町最大の観光スポットでありレクリエーションスポットである新嵐山スカイパークが、町民をはじめ多くの方々に四季を通じて親しまれるよう今後も安全・安心を第一に、地域特性や各シーズンに合わせた各種サービスを提供し、新規顧客及びリピーターの創出を図り利用促進を目指していきます。 ②今シーズンのスキー場は昭和48年以来の昨年を上回る小雪となり大晦日には雨が降り正月期間の稼ぎ時は最悪状態となりましたが、人工降雪機によるゲレンデ作りによりお客様の評価を頂きました。	

【3. 管理に係る経費の収支状況】

収入の部

単位：円（税抜）

科目	決算額	説明
指定管理委託料	47,107,846	
売上高	126,969,390	
宿泊	40,861,432	
レストラン	17,064,554	
宴会	19,041,275	
その他宿泊部門	15,345,253	バーベキュー・売店・自動販売機・入浴料・貸室
キャンプ場	0	
スキー場	33,078,897	
その他雑収入	1,577,979	従業員食事代・切手取扱手数料・テナント家賃等
合計	174,077,236	

支出の部

単位：円（税抜）

科目	決算額	説明
売上原価（原材料）	31,271,099	
役員報酬	360,000	監査役
給料手当	69,974,073	
賞与	4,241,807	
雑給	2,056,447	
法定福利費	8,817,465	健康保険料・厚生年金保険料・雇用保険料
福利厚生費	396,809	健康診断受診料・中小企業退職者共済・あおぞら共済
職員教育費	11,111	講習会受講料
施設管理委託料	8,629,760	施設設備保守・警備・パークゴルフ管理・リフト保守等
荷造運賃発送費	947	荷物郵送
広告宣伝費	2,135,803	各種チラシ・電柱広告・各種雑誌広告等
交際費	169,397	
会議費	0	
旅費交通費	491,594	
通信費	996,072	電話料・郵便料
販売促進費	264,405	リフト券当選者等
消耗品費	4,561,187	施設消耗品（モップ・電球等）・厨房消耗品（調理器具等）
事務用消耗品費	949,368	コピー用紙・プリンタインク・筆記具等
修繕費	1,395,750	施設設備修繕（冷蔵庫・畳張替・換気扇等）
水道光熱費	28,821,245	電気料・重油・灯油・ガス・水道料
新聞図書費	101,881	新聞代・各種図書購入
諸会費	534,971	国民宿舎協会・商工会等会費負担金
支払手数料	2,519,795	予約宿泊手数料等
車両費	6,500,179	ガソリン・軽油・車検料等
リース料	838,219	コピー機・電話設備
保険料	1,345,851	車両保険・火災保険等
支払報酬	619,091	労務行政事務所・会計事務所
租税公課	269,500	軽油取引税・自動車税・印紙代
被服費	115,361	制服代
リネン費	1,960,623	客室用寝具等
雑費	942,344	ごみ処理料・芝生種子代等
減価償却費	476,668	
合計	181,768,822	

収入合計 174,077,236円 - 支出合計 181,768,822円 = ▲7,691,586円

令和元年度 めむろ新嵐山株式会社 月別売上推移と前年比(税抜)

1. 宿舎部門

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年比 増減額	
売上高	R1	金額(円)	3,905,864	8,390,360	10,768,739	11,691,595	13,030,956	9,122,007	7,032,059	4,395,497	6,326,707	8,146,439	7,053,805	2,448,486	92,312,514	▲ 6,333,921
		前年比	90.0%	106.2%	114.1%	93.9%	98.7%	96.5%	92.3%	92.5%	91.1%	76.7%	97.5%	52.0%	93.6%	
	H30	金額(円)	4,337,854	7,897,617	9,441,893	12,448,491	13,198,489	9,450,089	7,622,085	4,750,012	6,946,838	10,616,453	7,231,117	4,705,497	98,646,435	
宿泊	R1	金額(円)	1,837,099	3,648,226	4,665,024	5,727,260	8,299,340	4,971,706	3,260,968	1,687,547	2,181,131	2,742,676	1,375,787	464,668	40,861,432	350,541
		前年比	105.6%	112.3%	117.6%	89.2%	99.5%	114.1%	90.2%	100.8%	100.4%	133.3%	73.2%	45.1%	100.9%	
		人数	278	492	745	783	1,219	703	491	278	340	386	233	87	6,035	105
	前年比	94.8%	111.6%	131.4%	87.1%	99.0%	109.2%	101.2%	103.3%	96.3%	133.1%	74.7%	59.6%	101.8%		
	H30	金額(円)	1,739,755	3,247,666	3,968,346	6,422,439	8,344,783	4,356,209	3,616,562	1,674,192	2,173,143	2,058,054	1,879,455	1,030,287	40,510,891	
		人数	293	441	567	899	1,231	644	485	269	353	290	312	146	5,930	
レストラン	R1	金額(円)	806,761	1,361,653	1,284,810	1,173,539	1,351,278	1,282,337	1,282,834	1,020,214	1,005,916	2,806,064	2,727,254	961,894	17,064,554	▲ 1,841,402
		前年比	86.9%	134.2%	109.1%	98.0%	104.3%	103.8%	104.1%	86.0%	78.8%	75.2%	86.1%	65.7%	90.3%	
	H30	金額(円)	928,429	1,014,758	1,177,432	1,197,705	1,295,043	1,235,319	1,232,088	1,186,225	1,275,817	3,731,468	3,166,679	1,464,993	18,905,956	
バーベキュー	R1	金額(円)	106,344	1,803,415	2,858,195	2,552,666	988,474	925,824	500,946	71,019	0	0	0	218,091	10,024,974	▲ 85,723
		前年比	904.3%	92.5%	118.6%	110.1%	84.7%	58.5%	117.9%	60.0%				171.2%	99.2%	
	H30	金額(円)	11,760	1,948,776	2,409,391	2,319,184	1,167,085	1,583,758	425,019	118,307	0	0	0	127,417	10,110,697	
宴会	R1	金額(円)	730,355	1,187,002	1,558,907	1,756,850	1,917,175	1,495,974	1,551,129	1,337,451	2,865,856	2,132,164	2,265,006	243,406	19,041,275	▲ 3,584,638
		前年比	65.6%	88.4%	108.1%	88.2%	99.1%	88.7%	82.8%	88.2%	92.3%	51.5%	185.8%	19.2%	84.2%	
	H30	金額(円)	1,112,889	1,342,964	1,441,944	1,991,241	1,934,327	1,687,013	1,874,288	1,516,674	3,103,492	4,136,427	1,219,308	1,265,346	22,625,913	
売店・自販機	R1	金額(円)	266,274	191,476	225,550	272,926	219,992	254,050	247,781	125,238	168,785	277,953	487,294	354,488	3,091,807	▲ 511,110
		前年比	102.5%	112.0%	98.3%	85.0%	102.0%	92.5%	102.1%	103.2%	78.2%	67.1%	74.4%	73.6%	85.8%	
	H30	金額(円)	259,903	171,009	229,512	321,079	215,603	274,761	242,734	121,412	215,943	414,252	655,047	481,662	3,602,917	
入浴	R1	金額(円)	71,641	120,662	140,531	147,076	144,049	138,207	110,547	112,527	91,955	132,764	114,828	86,690	1,411,477	▲ 193,452
		前年比	82.7%	94.3%	110.9%	110.4%	98.5%	67.4%	81.7%	104.4%	74.1%	84.0%	119.7%	54.9%	87.9%	
	H30	金額(円)	86,617	127,989	126,730	133,193	146,176	205,101	135,390	107,756	124,062	158,029	95,915	157,971	1,604,929	
貸室・その他	R1	金額(円)	87,390	77,926	35,722	61,278	110,648	53,909	77,854	41,501	13,064	54,818	83,636	119,249	816,995	▲ 468,137
		前年比	44.0%	175.3%	40.3%	96.3%	115.9%	49.9%	81.1%	163.1%	24.0%	46.4%	39.0%	67.1%	63.6%	
	H30	金額(円)	198,501	44,455	88,538	63,650	95,472	107,928	96,004	25,446	54,381	118,223	214,713	177,821	1,285,132	

2. キャンプ場部門

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年比 増減額	
売上高	R1	金額(円)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		前年比														
	H30	金額(円)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

3. スキー場部門

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年比 増減額	
売上高	R1	金額(円)	0	0	0	0	0	8,369,282	335,454	1,796,042	9,230,390	10,635,556	2,712,173	33,078,897	▲ 3,511,676	
		前年比					86.7%	60.0%	61.9%	72.3%	116.2%	173.7%	90.4%			
	H30	金額(円)	0	0	0	0	0	9,656,483	558,796	2,902,642	12,761,101	9,150,109	1,561,442	36,590,573		
リフト	R1	金額(円)	0	0	0	0	0	8,369,282	335,454	1,796,042	9,230,390	10,635,556	2,712,173	33,078,897	▲ 22,520	
		前年比						86.7%	60.0%	61.9%	72.3%	116.2%	173.7%	90.4%		
		人数	0	0	0	0	0	0	0	0	15,621	123,460	179,460	37,813	356,354	
	前年比										51.9%	84.5%	117.4%	75.7%	94.1%	
	H30	金額(円)	0	0	0	0	0	9,656,483	558,796	2,902,642	12,761,101	9,150,109	1,561,442	36,590,573		
		人数	0	0	0	0	0	0	0	30,113	146,040	152,802	49,919	378,874		

1-⑥利用者アンケートの集計表（宿泊）

(1)実施状況

実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
実施方法	各部屋にアンケート用紙を準備し、記入後は部屋に置いてもらい回収
回収件数	16件

(2)回答の内容

区分	内 容	件数	割合
接客	接客に関すること	1	6%
料金	利用料金に関すること	0	0%
管理	施設の管理にかんすること(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関すること	3	19%
他	その他	12	75%
計		16	

(3)対応状況

区分	内 容	件数	割合
未	未対応	1	6%
済	対応済み	5	31%
継	対応継続中	9	56%
感	感想	0	0%
他	その他（即時対応不能等）	1	6%
計		16	

(4)個別案件の対応状況(特に対応等が必要で有ったものを抽出して記載して下さい)

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	7月	接客	フロントの対応が事務的。	済	接遇について指導します。	
2	8月	他	全館禁煙にすべき。	済	レストラン、ロビーを中心に禁煙処置をしてまいりましたが、令和2年4月施行の改正健康増進法に伴い、全館禁煙とし新たに喫煙室を設置しました。	
3	11月	他	チェックインすることが分かっている場合、部屋の暖房を入れておき温めていて欲しい。	済	客室内暖房バルブの開閉忘れによるものであり、再度徹底したい。	



1-⑥利用者アンケートの集計表 (レストラン)

(1)実施状況

実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
実施方法	テーブルにアンケート用紙を用意し、会計時に回収する。
回収件数	7件

(2)回答の内容

区分	内 容	件数	割合
接客	接客に関すること	1	14%
料金	利用料金に関すること	0	0%
管理	施設の管理にかんすること(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関すること	0	0%
他	その他	6	86%
計		7	

(3)対応状況

区分	内 容	件数	割合
未	未対応	0	0%
済	対応済み	2	29%
継	対応継続中	4	57%
感	感想	1	14%
他	その他 (即時対応不能等)	0	0%
計		7	

(4)個別案件の対応状況(特に対応等が必要で有ったものを抽出して記載して下さい)

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	4月	他	田舎をもっと前面にだして地域に合った献立を望みます。	継	調理長と共に研究します。	
2	8月	接客	ていねいな接客でとてもあたたかい気分になりました。	感	有難うございます。	
3	1月	他	カヅ井にもミニがあった方が良いでしょう。	継	検討します。	

1-⑥利用者アンケートの集計表（スキー場）

(1)実施状況

実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
実施方法	リフト券裏のアンケート欄に記入後アンケートBOXに入れてもらう。
回収件数	9件

(2)回答の内容

区分	内 容	件数	割合
接客	接客に関する事	0	0%
料金	利用料金に関する事	1	11%
管理	施設の管理にかんすること(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関する事	2	22%
他	その他	6	67%
計		9	

(3)対応状況

区分	内 容	件数	割合
未	未対応	0	0%
済	対応済み	6	67%
継	対応継続中	3	33%
感	感想	0	0%
他	その他（即時対応不能等）	0	0%
計		9	

(4)個別案件の対応状況(特に対応等が必要で有ったものを抽出して記載して下さい)

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	1月	他	リフトの雪払いをもう少しして欲しい。	済	精度を高めることで指導します。	
2	2月	他	スキー場感謝祭がないのが残念です。	済	平成25年に一度だけ実施しましたがコスト割れから以後は実施していません。	

1-⑦ 苦情の集計表

(1) 苦情の内容

区分	内 容	件数	割合
接客	接客に関すること	0	0%
料金	利用料金に関すること	0	0%
管理	施設の管理にかんすること(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関すること	0	0%
他	その他	6	100%
計		6	

(2) 対応状況

区分	内 容	件数	割合
未	未対応	1	17%
済	対応済み	3	50%
継	対応継続中	2	33%
感	感想	0	0%
他	その他 (即時対応不能等)	0	0%
計		6	

(3) 個別案件の対応状況(特に対応等が必要で有ったものを抽出して記載して下さい)

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	6月	他	売店のお土産の種類が少ないので、もう少し選択できると良い。	継	賞味期限、仕入れ最少ロットの関係からも多種陳列は不可状態ですが、賞味期限の長い商品の選定に努めます。	
2	6月	他	ご飯がかたかった。	済	炊飯時の水量統一を図っていますが、ぶれの発生が無いよう指導します。	
3	2月	他	味が濃い。スープが冷たかった。	継	調理員の味のばらつき是正指導します。	
4	2月	他	ロジ1Fすべてがタバコ臭い。	済	集煙機対応していましたが、令和2年4月より法改正に基づき全館禁煙とし、喫煙室を設置しました。	
5	2月	他	ロジからゲレンデの道がせまい。	済	例年通り圧雪車による車幅は確保となっていました。	
6	3月	他	暖房器具が熱かったため、ベットから足をだしたら熱かった。	未		