

令和3年度 指定管理者事業評価報告書

国民宿舎等

令和4年9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3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	程野 仁	教育長
委 員	岡田 創	民間人有識者
委 員	谷口 尚広	民間人有識者
委 員	中尾 八重子	民間人有識者
委 員	蘆田 千秋	民間人有識者
委 員	佐々木 快治	総務課長
委 員	佐藤 季之	都市経営課長

5 評価委員会開催経過

第1回 令和4年8月30日（火）18:30～20:20（評価方法確認、評価・採点、最終確認）

令和3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	R3. 4. 1～R6. 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	3.67	ドックランやグリーンフィールドの満足度が高い。
	利用者意見(苦情含む)対応	3.00	施設老朽対応は町と協議し進め、ヤスマット等改修したことは発信してもらいたい。
	接遇	3.17	接遇する従業員が意見をしやすい体制は継続してもらいたい。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.00	維持管理がなされているが、施設の計画的な修繕等が必要。
	安全管理の取組	3.33	定期的な設備点検・防災訓練等により安全が確保されている。
歳入歳出	予算の適正執行	2.50	コロナ禍で収入減の理解はするが、収支状況の改善を求める。
	経費縮減の取組	2.83	経費縮減には取り組まれているが、収支改善に向けた策を要する。

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 (3.07)	<p style="text-align: center;">意見等</p> <p>建設から年数が経過しているため計画的な修繕等が必要となる。町の活用計画の見直しについて、指定管理の立場からも十分に協議し、公の施設としての機能検討を行ってもらいたい。</p> <p>コロナ禍での利用者数減による収入減、雪不足による経費増加に対する取り組みも行われているが、収支が悪化していることは改善を要する。アフターコロナを見据え、持続することのできる経営を望む。</p>

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3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	公正・公平なサービスの提供と法令遵守の為の社内ルールの見直し	慣習化した一部運営ルールを見直し、「公共・公平なサービス」及び「業務遂行上での法令遵守」の徹底を実施しました。変更・改善項目①一部特定利用者への優遇対応の取り止め②労働基準法に基づく勤務体制作りなどでは大きく成果を上げることができました。また、追加・強化項目として公共施設の役割とし①公園機能の強化(ドックランの充実・わんぱく広場設置等)②冬期ナイター営業時間の延長・そり広場の拡張③第二リフトの常時運行などを実施しました。
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	施設管理・設備管理巡回点検の実施	安心・安全を第一にスキー場運営をはじめ全施設で修繕・補修を実施。全体スケジュールを作成し点検・修繕を行っています。また、法令検査等の「結果を遵守し必要修繕に優先順位を設け」定期的な修繕を実施しています。また、夜間に設備巡回点検は毎日実施、報告内容を検討し、状況把握に努めています。
		調理施設でのHACCP導入(令和3年度から新たに設定)	令和3年春トライアル導入後、秋に1階厨房にHACCP導入を実施。定期的社内検査及び抜き打ち検査を実施、評価を採点し、改善行動に移す仕組みをとっています。
		消防訓練	春・秋の年2回防災訓練を実施しています。
		設備業者へのヒアリング調査と定期的実施。それに基づく改善計画案の作成	令和4年度の計画全体の見直しに向け、より現実的な実施計画を町担当者と調整の上、作成しており、令和4年6月に資料を提出予定としています。
		管理遂行体制	リフト運行に関する「管理マニュアル」を再検討し、修繕項目の抽出とともに「実用的なマニュアルづくり」を進めています。また、清掃・設備においても「部門長及びリーダー」が現場に入り「業務セグメント」を実施。マニュアルの精度を上げる仕組みを作っています。
	環境配慮	地域性を考慮し、ゴミ・消費エネルギー・食材ロス等を積極的に取り組む	申請時の計画は達成できているものの「更なる取り組み・積極的な取り組み」が不可欠と考えています。宿泊施設でのアメニティー類・使い捨て食器・容器の切り替えもSDGsの取り組みとして進めたいと考えます。
利用者接遇	「スタッフは家族 ゲストは友達」をサービスの基本とし、公正・公平なサービス提供を行う。	研修会・満足度調査の活用などを実施しました。シーズン毎に社内研修とし「シーズン運営目標」を伝え、ゲストに喜ばれる施設を目指し「満足度調査の分析MTG」並びに個別事案に対する議論を情報を共有し「新嵐山の役割」を含め周知できる体制をとっております。結果、満足度調査においても「スタッフ対応」は良い評価を得ています。	
危機管理・事故防止	危機管理、事故防止	緊急連絡網・索道管理体制図等を作成。それに伴う訓練等の実施並びに事案・情報の共有を行い、事故防止に努めています。	
サービス	具体的向上策	満足度調査とオープンアンサー集計による傾向分析と具体的対策抽出	満足度調査からもスタッフ対応は良い評価をいただき、「ゲストとの接点」を見極め、質の良いサービス・印象を持っていただけるよう今後も進めて行きます。一部ですがなんらかの理由による「ネガティブスピーカー的な言動・ご意見」を発するゲストには「あえて媚びることなく」また「面倒がらず」公正・公平な対応を基本に今後も対応を行います。年間N数2,000程度のアンケート回答があり、まだまだ十分な数とは言えませんが、真摯にサービス・商品の質向上に努めています。

評価区分		申請時の事業計画	令和3年度実績
		PDCAサイクルの実施	満足度調査での結果では、個別事案を数値で捉え、PDCAサイクルを活用し改善を進めています。その結果、夏・冬でのシーズン前半から徐々に後半に向け満足度は改善傾向になっています。一方、満足度の構築にはまだまだ至っておらず「新規アイテム導入時の体制づくり」が課題と考えます。
	利用促進	自社の強みを販売する(全体一括運営と特徴ある商品展開)	ウインターシーズンではスキーレンタルとリフト券の抱き合わせ販売を実施。売上構成上も大きな成果となりました(販売券種別構成比10%)。さらにリフト料金区分を見直しシルバー料金・高校生料金を利用しやすい設定に変更。特に、高校生利用は新規客とし大幅な利用数増となりました。グリーンシーズンにおいてもキャンプ利用者を対象にした「ワークショップ」出店(年間参加利用180名程度)が「脱キャンプを売る」の具体例となるイメージを表現でき当社の強みと考えます。また、ウインター期でのスノーキャンプ&グランピングやグリーン期のキャンプ&食事は新しいニーズの獲得に大きく寄与していると判断しています。
		認知と露出戦略(web活用)	ホームページの変更(サーバー移行)も完了。Web環境もゲスト利用を想定した設備に整いつつあります。同時にweb予約も改善され、アクセス数は大きく伸びています(2019年度比220%)。また、SNSを使用した露出も役割毎に振り分け効率の良い結果となっています(SNSからの流入数8倍)。
その他	地域住民・利用者の意見苦情処理	改善行動を実施	アンケート調査以外のご意見とし町担当者よりご提供いただく「ホットボイス等のご意見」も同様に傾向分析を行い、アンケート分析のネガティブ対策と並行し「傾向から問題の本質」を見極めトータルネガティブ10%未満を改善目標とし、二週間単位での傾向分析mtgを実施し改善に努めております。また、苦情対応においても各現場にて対応し、対応に至らぬ事案は支配人報告とし対応解決を行っています。
	経費削減方策	原価 … 適正原価の設定と在庫管理・ロス管理の徹底	レシビの見直し・不要在庫の処分、徹底したロス削減を行い「適正原価」となっています。また、その結果戦略的な原価コントロールが可能となり販売強化につながっている状態(高額原価商品のスポット販売等)です。年間を通しフード売上対比38%(売上対比19%以下)を目処に進めています。例年実施していたおせち料理の大量在庫も処分し、調理スタッフの原価管理意識は大きく改善しました。
		一般販費 … 部門単位での管理体制と経費の適正化(数値化)	部門毎の売上・経費の把握は徐々に出来つつあり、スタッフの売上・経費に関する理解度は大きく改善されました。今後、即効性のある打ち手を迅速に実施徹底できる状態まで構築します。
		全体 … ゼロベースでの計上方法含める見直し作業	2019年度より経費圧縮を進め、年間固定費を2019年比38.5%金額換算6,467千円減まで進んでいます。経費を項目で把握する事により注力すべき経費は「水光熱費・修繕費・人件費」と把握できており、更なる改善に努めます。
	利用料金設定	協定記載利用料の厳守と見直し	価格設定では各利用料金・使用料等協定に定める事項を厳守し都度、町担当者と協議・確認をしております。また、その料金自体も「ニーズとのズレ」「販売戦略上見直し」を提案し、より適正なものを目指しています。
	個人情報保護	データ化と管理方法の見直し	紙ベースでの個人情報集計の削減、また、廃棄処分手順の厳守を行っております。データベースでの個人情報は取扱方法・取り扱い担当者や設け、保管場所・パスワード設定を行い管理しています。

評価区分		申請時の事業計画	令和3年度実績
	地産地消についての考え方	地域性の活用(商品化)… 環境を商品化する試みと地場食材の取り込み	グリーン期でのキャンプ場マルシェ及びレストランでの食材として使用を行っています。また、環境を商品化する具体例として「めむるピーナッツソフトの開発・販売」「近隣果樹園とのコラボ商品開発」などに取り組んでいます。令和4年度からは新嵐山青果店プロジェクトとし、さらに活動を強化していきます。

令和3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	R3	金額(円)	1,275,318	2,131,606	1,180,443	6,523,108	7,365,972	2,765,942	4,012,348	2,894,515	4,088,777	6,122,199	4,271,172	3,245,272	45,876,610	8,363,762
		前年比	83.0%	100.4%	46.3%	151.8%	146.7%	76.6%	75.5%	119.1%	295.6%	162.2%	128.2%	151.6%	122.3%	
	R2	金額(円)	1,536,465	2,122,639	2,547,047	4,297,728	5,022,410	3,609,908	5,317,536	2,429,850	1,383,163	3,774,223	3,331,358	2,140,522	37,512,848	
宿泊	R3	金額(円)	121,273	796,075	176,991	1,806,621	2,597,237	660,210	970,184	816,678	1,423,545	778,672	189,381	278,105	10,614,972	▲ 2,653,803
		前年比	40.4%	220.2%	28.7%	118.7%	121.9%	34.5%	29.3%	66.8%	399.3%	119.4%	22.6%	113.7%	78.8%	
		人数	34	144	36	351	433	123	186	186	259	145	45	68	2,010	332
		前年比	64.2%	282.4%	42.4%	174.6%	150.9%	53.2%	48.4%	155.0%	431.7%	237.7%	40.5%	200.0%	119.8%	
	R2	金額(円)	299,817	361,464	617,385	1,521,819	2,131,309	1,912,449	3,312,464	1,221,752	356,493	652,153	837,152	244,518	13,466,775	
		人数	53	51	85	201	287	231	384	120	60	61	111	34	1,678	
レストラン	R3	金額(円)	774,602	949,212	492,476	2,541,213	2,765,922	1,201,452	2,000,425	1,241,570	1,756,806	4,599,499	3,377,004	2,032,260	23,732,441	9,648,632
		前年比	119.9%	84.9%	43.6%	217.3%	209.2%	144.6%	185.3%	168.3%	257.4%	177.6%	185.5%	212.2%	168.5%	
	R2	金額(円)	646,301	1,118,319	1,129,402	1,169,184	1,322,086	830,612	1,079,696	737,707	682,541	2,589,285	1,820,918	957,758	14,083,809	
バーベキュー	R3	金額(円)	5,273	83,918	177,108	1,055,143	1,133,940	474,568	454,625	129,364	30,819	73,090	119,636	201,090	3,938,574	1,387,664
		前年比	6.3%	81.1%	62.4%	111.6%	161.8%	242.1%	336.7%	164.4%				1680.9%	154.4%	
	R2	金額(円)	84,194	103,511	283,854	945,981	700,915	196,054	135,021	78,681	0	0	10,836	11,963	2,550,910	
宴会	R3	金額(円)	73,636	149,045	138,194	356,355	129,306	41,250	77,992	307,867	507,515	188,679	8,333	34,019	2,012,191	▲ 1,221,931
		前年比	45.1%	49.4%	41.7%	82.1%	24.0%	10.8%	15.0%	215.2%	1154.1%	113.0%	8.2%	33.8%	62.2%	
	R2	金額(円)	163,103	308,057	331,071	433,823	538,762	383,405	520,034	143,059	43,975	166,920	101,273	100,640	3,234,122	
売店・自販機	R3	金額(円)	146,809	72,188	92,038	515,181	492,502	335,453	390,558	265,956	250,882	268,698	441,949	432,179	3,704,393	1,594,757
		前年比	67.6%	102.4%	113.0%	528.6%	328.4%	203.0%	335.9%	303.6%	158.7%	141.9%	106.1%	120.2%	175.6%	
	R2	金額(円)	217,303	70,497	81,454	97,467	149,965	165,253	116,280	87,600	158,089	189,424	416,663	359,641	2,109,636	
入浴	R3	金額(円)	113,417	71,509	36,336	224,574	191,510	53,009	107,226	107,080	81,755	129,897	122,142	130,119	1,368,574	▲ 39,761
		前年比	90.4%	59.0%	36.1%	189.4%	132.1%	49.3%	103.3%	80.5%	71.0%	98.6%	132.0%	114.4%	97.2%	
	R2	金額(円)	125,474	121,176	100,590	118,590	144,945	107,498	103,844	132,974	115,228	131,763	92,516	113,737	1,408,335	
貸室・その他	R3	金額(円)	40,308	9,659	67,300	24,021	55,555	0	11,336	26,000	37,455	83,604	12,727	137,500	505,465	▲ 151,796
		前年比	14764.8%	24.4%	2045.0%	219.1%	161.4%	0.0%	22.6%	92.6%	139.6%	187.1%	24.5%	39.0%	76.9%	
	R2	金額(円)	273	39,614	3,291	10,964	34,428	14,637	50,197	28,077	26,837	44,678	52,000	352,265	657,261	

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	R3	金額(円)	140,712	313,493	172,164	1,699,334	2,336,912	966,245	626,975	246,180	164,195	529,741	523,577	322,619	8,042,147	5,713,980
		前年比	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	799.8%	228.3%	202.2%	#DIV/0!	#DIV/0!	334.7%	344.8%	173.1%	296.2%	345.43%	
	R2	金額(円)	0	0	0	212,464	1,023,702	477,881	0	0	49,061	153,635	302,516	108,908	2,328,167	

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	R3	金額(円)	0	0	0	0	0	3,261,817	3,297,227	1,718,362	14,009,630	11,518,512	4,745,483	38,551,031	7,041,747	
		前年比						179.7%	72.2%	84.3%	110.8%	147.7%	179.4%	122.3%		
	R2	金額(円)	0	0	0	0	0	1,815,451	4,568,179	2,038,968	12,643,045	7,798,787	2,644,854	31,509,284		
リフト	R3	金額(円)	0	0	0	0	0	3,261,817	3,297,227	1,718,362	14,009,630	11,518,512	4,745,483	38,551,031	▲ 11,100	
		前年比						179.7%	72.2%	84.3%	110.8%	147.7%	179.4%	122.3%		
		人数	0	0	0	0	0	0	0	0	2,953	95,077	113,907	55,021	266,958	
		前年比									29.7%	78.5%	107.8%	133.0%	96.0%	
	R2	金額(円)	0	0	0	0	0	1,815,451	4,568,179	2,038,968	12,643,045	7,798,787	2,644,854	31,509,284		
		人数	0	0	0	0	0	0	0	9,944	121,075	105,674	41,365	278,058		

【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	54,787,002	
売上高	109,597,659	
宿泊	10,614,972	
レストラン	23,732,441	
宴会	2,012,191	
その他宿舎部門	9,517,006	バーベキュー・売店・自動販売機・入浴料・貸室
キャンプ場	8,042,147	
スキー場	38,551,031	
その他雑収入	17,127,871	従業員食事代・切手取扱手数料・テナント家賃等・雇用調整助成金・持続化給付金
合計	164,384,661	

支出の部

単位：円（税抜）

科目	決算額	説明	
売上原価（原材料）	15,816,482		
役員報酬	360,000	監査役	人件費
給料手当	100,041,499		人件費
賞与	8,106,334		人件費
雑給	678,346	One World Project、シニアワークス、北海道クラシック	人件費
法定福利費	14,765,332	健康保険料・厚生年金保険料・雇用保険料	人件費
福利厚生費	409,400	健康診断受診料・中小企業退職者共済・あおぞら共済	人件費
職員教育費	20,382	講習会受講料	その他
施設管理委託料	11,736,393	施設設備保守・警備・パークゴルフ管理・リフト保守等	施設管理
荷造運賃発送費	17,599	荷物郵送	その他
広告宣伝費	4,290,953	各種チラシ・電柱広告・各種雑誌広告等	広告宣伝
交際費	2,778		その他
会議費	0		その他
旅費交通費	0		その他
通信費	810,828	電話料・郵便料	通信販促
販売促進費	61,920		通信販促
消耗品費	13,036,655	施設消耗品	消耗品費
事務用消耗品費	635,958	コピー用紙・プリンタインク・筆記具等	消耗品費
修繕費	3,888,330	施設設備修繕（冷蔵庫・畳張替・換気扇等）	修繕費
水道光熱費	25,258,274	電気料・重油・灯油・ガス・水道料	水光熱費
新聞図書費	89,452	新聞代・各種図書購入	その他
諸会費	421,200	国民宿舎協会・商工会等会費負担金	その他
支払手数料	2,468,949	予約宿泊手数料、クレジットカード加盟店手数料、ネットシステム利用手数料など	その他
車両費	3,646,115	ガソリン・軽油・車検料等	車両費
リース料	9,882,459	コピー機・電話設備、冬期スキー用品レンタル、電話交換機、無線機	リース料
保険料	1,457,855	車両保険・火災保険等	保険料
支払報酬	841,882	労務行政事務所・会計事務所	その他
租税公課	263,800	軽油取引税・自動車税・印紙代	その他
被服費	254,756	制服代	その他
リネン費	1,345,175	客室用寝具等	リネン費
雑費	845,829	ごみ処理料等	その他
減価償却費	892,602		その他
合計	222,347,537		

収支合計 164,384,661円 - 支出合計 222,347,537円 = ▲57,962,876円

指定管理者職員 人件費推移調査票(決)

国民宿舎等		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
職種・業種	身分	人数 (人)	人件費 (千円)	人数 (人)	人件費 (千円)	人数 (人)	人件費 (千円)	人数 (人)	人件費 (千円)	人数 (人)	人件費 (千円)
役員報酬	正職員										
	準職員										
	パート										
	その他(監査役)	1	360	1	360	1	360	1	360	1	360
	小計	1	360	1	360	1	360	1	360	1	360
宿舎従事者	正職員	1	8,368	1	7,647	1	3,560	4	13,793	16	68,752
	準職員 契約社員	16	52,122	14	43,774	16	46,336	15	45,612	0	0
	パート	13	14,139	12	14,034	12	13,506	17	17,976	12	14,784
	その他(雑給)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	30	74,629	27	65,455	29	63,402	36	77,381	28	83,536
スキー場従事者	正職員	1	2,451	1	2,223	1	1,623	4	6,035	4	4,998
	準職員 契約社員	4	3,682	5	4,706	6	6,353	3	3,963	0	0
	パート	29	11,156	28	10,715	26	8,142	25	12,577	17	6,031
	その他(雑給)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	678
	小計	34	17,289	34	17,644	33	16,118	32	22,575	21	11,707
公園・キャンプ場従事者	正職員	1	406	1	403	1	406	0	0	8	26,011
	準職員 契約社員	4	5,017	5	4,547	5	5,560	3	2,760	0	0
	パート	0	0	0	0	0	0	0	946	1	2,747
	その他()	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	5	5,423	6	4,950	6	5,966	3	3,706	9	28,758
合 計	正職員	3	11,225	3	10,273	3	5,589	8	19,828	28	99,761
	準職員 契約社員	24	60,821	24	53,027	27	58,249	21	52,335	0	0
	パート	42	25,295	40	24,749	38	21,648	42	31,499	30	23,562
	その他()	1	360	1	360	1	360	1	360	1	1,038
	総合計	70	97,701	68	88,409	69	85,846	72	104,022	59	124,361

管理実績

【芽室町国民宿舎】

区分	「前々」指定管理者の状況				「前」指定管理者の状況				「現」指定管理者の状況				前年度比較		導入時との比較		備考
	H27実績 A	H28実績 B	H29実績 C	3か年平均 D	H30実績 E	R1実績 F	R2実績 G	3か年平均 H	R3実績 I	R4実績 J	R5実績 K	3か年平均 L	I-G	摘要	I-A	摘要	
利用の促進	利用者数																
	国民宿舎	4,515	5,983	6,936	5,811	5,930	6,035	1,678	4,548	2,010		2,010	332	19.8%	△ 2,505	-55.5%	
	キャンプ場	2,583	2,124	0	1,569	0	0	1,521	507	4,552		4,552	3,031	199.3%	1,969	76.2%	
	スキー場	409,594	471,158	481,174	453,975	378,874	356,354	278,058	337,762	266,958		266,958	△ 11,100	-4.0%	△ 142,636	-34.8%	
利便性の確保	営業期間																
	国民宿舎	年中無休	年中無休	年中無休	-	年中無休	年中無休	年中無休	-	年中無休		-	-		-		
	スキー場	H27.12.26~ H28.3.21 (実営業日数87日)	H28.12.18~ H29.3.20 (実営業日数93日)	H29.12.15~ H30.3.21 (実営業日数93日)	実営業日数 91日	H30.12.20~ H31.3.12 (実営業日数93日)	R1.12.25~ R2.3.15 (実営業日数80日)	R2.12.25~ R3.3.21 (実営業日数95日)	実営業日数 83日	R3.12.29~ R4.3.31 (実営業日数92日)		実営業日数 一日					
	キャンプ場	H27.6.1~ H27.9.30 (実営業日数122日)	H28.6.1~ H28.8.30 (実営業日数91日)	閉鎖中	実営業日数 71日	閉鎖中	閉鎖中	R2.7.18~R2.9.30 R2.12.1~R3.3.31 (実営業日数196日)	実営業日数 一日	R3.4.1~ R4.3.31 (実営業日数365日)		実営業日数 一日					
	パークゴルフ場	H27.5.3~ H27.11.15 (実営業日数197日)	H28.5.3~ H28.11.2 (実営業日数159日)	H29.5.14~ H29.11.15 (実営業日数186日)	実営業日数 180日	H30.5.16~ H30.11.15 (実営業日数184日)	H31.4.27~ R1.11.10 (実営業日数157日)	R2.6.1~ R2.11.8 (実営業日数161日)	実営業日数 167日	R3.6.1~ R3.10.31 (実営業日数183日)		実営業日数 一日					
使用料収入の状況(千円)	(消費税抜き)																
	国民宿舎	91,045	92,052	104,825	95,974	98,646	92,312	37,513	76,157	45,876		45,876	8,363		△ 45,169		
	宿泊収入	(30,698)	(38,194)	(44,205)	(37,699)	(40,511)	(40,861)	(13,469)	(31,614)	(10,615)		(10,615)	(△ 2,854)		(△ 20,083)		
	レストラン収入	(19,692)	(17,661)	(19,923)	(19,092)	(18,906)	(17,065)	(14,084)	(16,685)	(23,732)		(23,732)	(9,648)		(4,040)		
	宴会収入	(21,577)	(19,490)	(22,703)	(21,257)	(22,626)	(19,041)	(3,234)	(14,967)	(2,012)		(2,012)	(△ 1,222)		(△ 19,565)		
	その他	(19,078)	(16,707)	(17,994)	(17,926)	(16,603)	(15,345)	(6,726)	(12,891)	(9,517)		(9,517)	(2,791)		(△ 9,561)		
	スキー場	39,926	43,669	45,851	43,149	36,590	33,079	31,509	33,726	38,551		38,551	7,042		△ 1,375		
	キャンプ場	2,769	2,351	0	1,707	0	0	2,328	1,164	8,042		8,042	5,714		5,273		
	その他雑収入	1,551	6,062	2,030	3,214	1,642	1,578	15,429	6,216	17,128		17,128	1,699		15,577		
	指定管理委託料	41,519	41,519	46,724	43,254	46,901	47,108	72,105	55,371	54,787		54,787	△ 17,318		13,268		
	収入計	176,810	185,653	199,430	187,298	183,779	174,077	158,884	172,247	164,384		164,384	5,500	3.5%	△ 12,426	-7.0%	
管理経費の状況 ()は 主なもの (消費税別) 単位:千円	人件費	86,817	89,179	97,701	91,232	88,409	85,846	104,022	92,759	124,361		124,361	20,339		37,544		
	施設管理委託費	10,177	8,889	8,469	9,178	8,120	8,630	5,746	7,499	11,736		11,736	5,990		1,559		
	光熱水費	23,988	24,111	27,940	25,346	27,803	28,821	22,523	26,382	25,258		25,258	2,735		1,270		
	広告宣伝費	2,605	2,054	1,493	2,051	1,717	2,136	3,733	2,529	4,291		4,291	558		1,686		
	消耗品費 (客室消耗品含む)	6,342	6,226	6,274	6,281	6,367	5,511	9,912	7,263	13,673		13,673	3,761		7,331		
	修繕費	2,932	2,068	1,847	2,282	1,805	1,396	3,447	2,216	3,888		3,888	441		956		
	リネン費	1,667	1,995	2,268	1,977	1,931	1,960	724	1,538	1,345		1,345	621		△ 322		
	車両費	3,951	5,119	5,835	4,968	6,265	6,500	5,235	6,000	3,646		3,646	△ 1,589		△ 305		
	保険料	1,464	1,452	1,295	1,404	1,475	1,346	1,415	1,412	1,458		1,458	43		△ 6		
	通信・販売促進費	2,102	1,588	1,831	1,840	1,638	1,260	1,088	1,329	873		873	△ 215		△ 1,229		
	備品購入費	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0		
	リース料	2,625	808	821	1,418	974	838	908	907	9,883		9,883	8,975		7,258		
	売上原価	33,961	31,625	36,820	34,135	32,789	31,271	13,381	25,814	15,816		15,816	2,435		△ 18,145		
	その他	4,786	5,776	5,435	5,332	5,650	6,253	4,871	5,591	6,119		6,119	1,248		1,333		
	支出計	183,417	180,890	198,029	187,445	184,943	181,768	177,005	181,239	222,347	0	0	74,116	45.342	26.6%	38,930	22.1%
収入計-支出計		△ 6,607	4,763	1,401	-148	△ 1,164	△ 7,691	△ 18,121	-8,992	△ 57,963	0	0	-19,321	△ 39,842		△ 51,356	

【サービス改善と満足度調査】

説明：

顧客満足度調査は営業期間中の各コンテンツ利用者に対し広くアンケート調査票を配布しております。
抽出する数値は「傾向把握」や「改善項目の抽出」「満足度に効果的な商品分析」等、再利用獲得に向けた調査になります。

- 例) 利用日・・・天候や日並びからの利用傾向
 居住地・・・効果的露出検討
 同行者・・・利用シーンの想定
 具体的各設問・・・満足度に効果的なコンテンツ分析（利用ニーズの把握）

今回、報告にあたり「現状＝利用動向」並びに「有料コンテンツ満足度を構成比」で表現したものを資料とし添付いたします。

問題解決手法：

顧客満足度調査とPDCAサイクルによる改善

回答用紙配布・回収方法：

- 配布方法・・・精算時に1グループ（1精算）に1枚を配布
 （コロポックル・スカイパーク・宿泊フロント・フィールドカウンター）
 回収方法・・・施設内入口等3箇所にて専用回収箱を設置
 月中・月末に回収
 ＊配布率目標 100% 回答率目標 10% 回答数 対象設問毎に50件以上を有効と判断

調査対象日 令和3年4月1日～令和4年3月31日
 回答数 (N数) 2,076件 有効回答数 7,378件

アンケート用紙 フィールド仕様

CSアンケート用紙 フィールドエリア用
 ■W100×H190mm-1/1c 0,000枚

□おとも面

SKY PARK
お客様アンケート
 日々の生活をよりよく過ごせることを目指しています。
 是非、ご意見をお聞かせください。

ご利用日 年 月 日

①利用シーン
 スキーボード スキヤング(自由形)遊び ショッピング
 コロポックル その他のアクティビティ 温泉 食事 入浴 その他()

②利用目的
 家族用 恋人用 子供連れの家族旅行 同僚 友人

③滞在期間
 1泊 2泊 3泊以上 4泊以上 5泊以上

④宿泊施設
 温泉大 コロポックル ロフトアレー 入浴 その他グループ

⑤利用時間帯
 平日 15時～18時 平日 18時～21時 平日 21時～24時 週末 15時～18時 週末 18時～21時 週末 21時～24時

⑥利用人数
 1人 2人 3人 4人 5人以上

⑦利用回数
 初めて 2回目以上 3回目以上

⑧満足度
 満足もご利用が楽しいいたします。
 その他ご意見をお聞かせください

アンケートにご協力いただきありがとうございます。
 温泉大アンケート実施担当 入浴センター 0293-22-1111

□おとも面

①利用シーン
 スキーボード スキヤング(自由形)遊び ショッピング
 コロポックル その他のアクティビティ 温泉 食事 入浴 その他()

②利用目的
 家族用 恋人用 子供連れの家族旅行 同僚 友人

③滞在期間
 1泊 2泊 3泊以上 4泊以上 5泊以上

④宿泊施設
 温泉大 コロポックル ロフトアレー 入浴 その他グループ

⑤利用時間帯
 平日 15時～18時 平日 18時～21時 平日 21時～24時 週末 15時～18時 週末 18時～21時 週末 21時～24時

⑥利用人数
 1人 2人 3人 4人 5人以上

⑦利用回数
 初めて 2回目以上 3回目以上

⑧満足度
 満足もご利用が楽しいいたします。
 その他ご意見をお聞かせください

アンケートにご協力いただきありがとうございます。
 温泉大アンケート実施担当 入浴センター 0293-22-1111

アンケート用紙 宿泊・レストラン仕様

CSアンケート用紙 宿泊・レストラン用
 ■W100×H190mm-1/1c 0,000枚

□おとも面

SKY PARK
お客様アンケート
 日々の生活をよりよく過ごせることを目指しています。
 是非、ご意見をお聞かせください。

ご利用日 年 月 日

①利用シーン
 スキーボード スキヤング(自由形)遊び ショッピング
 コロポックル その他のアクティビティ 温泉 食事 入浴 その他()

②利用目的
 家族用 恋人用 子供連れの家族旅行 同僚 友人

③滞在期間
 1泊 2泊 3泊以上 4泊以上 5泊以上

④宿泊施設
 温泉大 コロポックル ロフトアレー 入浴 その他グループ

⑤利用時間帯
 平日 15時～18時 平日 18時～21時 平日 21時～24時 週末 15時～18時 週末 18時～21時 週末 21時～24時

⑥利用人数
 1人 2人 3人 4人 5人以上

⑦利用回数
 初めて 2回目以上 3回目以上

⑧満足度
 満足もご利用が楽しいいたします。
 その他ご意見をお聞かせください

アンケートにご協力いただきありがとうございます。
 温泉大アンケート実施担当 入浴センター 0293-22-1111

□おとも面

①利用シーン
 スキーボード スキヤング(自由形)遊び ショッピング
 コロポックル その他のアクティビティ 温泉 食事 入浴 その他()

②利用目的
 家族用 恋人用 子供連れの家族旅行 同僚 友人

③滞在期間
 1泊 2泊 3泊以上 4泊以上 5泊以上

④宿泊施設
 温泉大 コロポックル ロフトアレー 入浴 その他グループ

⑤利用時間帯
 平日 15時～18時 平日 18時～21時 平日 21時～24時 週末 15時～18時 週末 18時～21時 週末 21時～24時

⑥利用人数
 1人 2人 3人 4人 5人以上

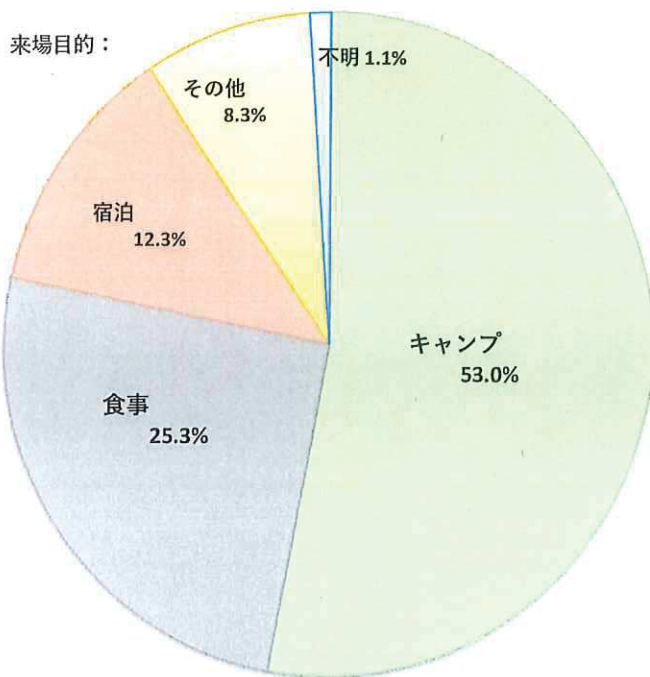
⑦利用回数
 初めて 2回目以上 3回目以上

⑧満足度
 満足もご利用が楽しいいたします。
 その他ご意見をお聞かせください

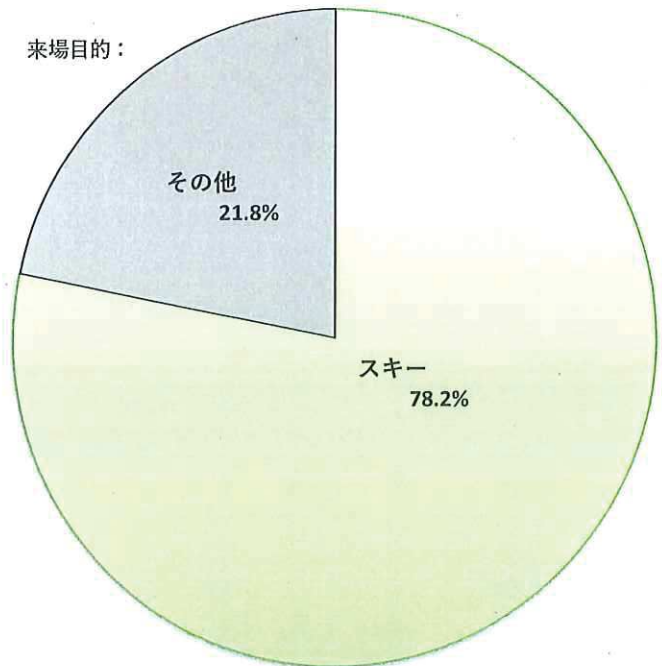
アンケートにご協力いただきありがとうございます。
 温泉大アンケート実施担当 入浴センター 0293-22-1111

【ゲスト分類と動向 1】

2021年グリーンシーズン

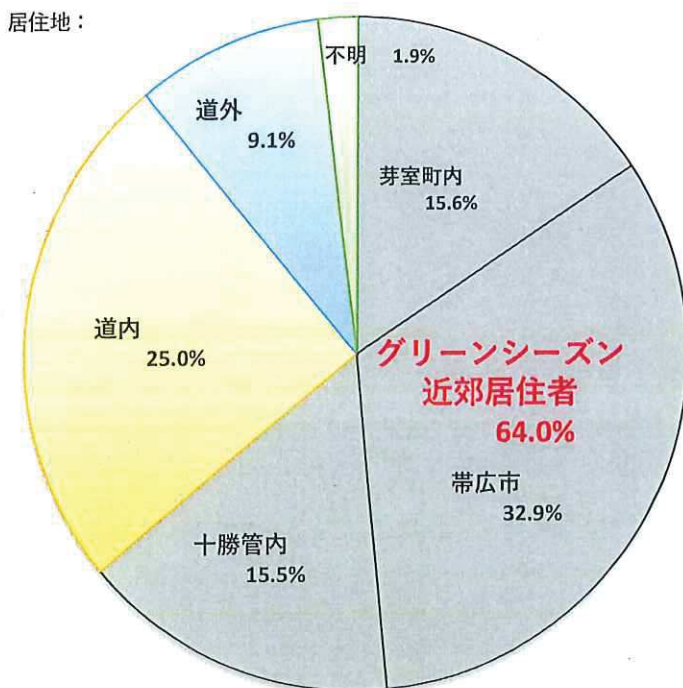


2021年ウィンターシーズン

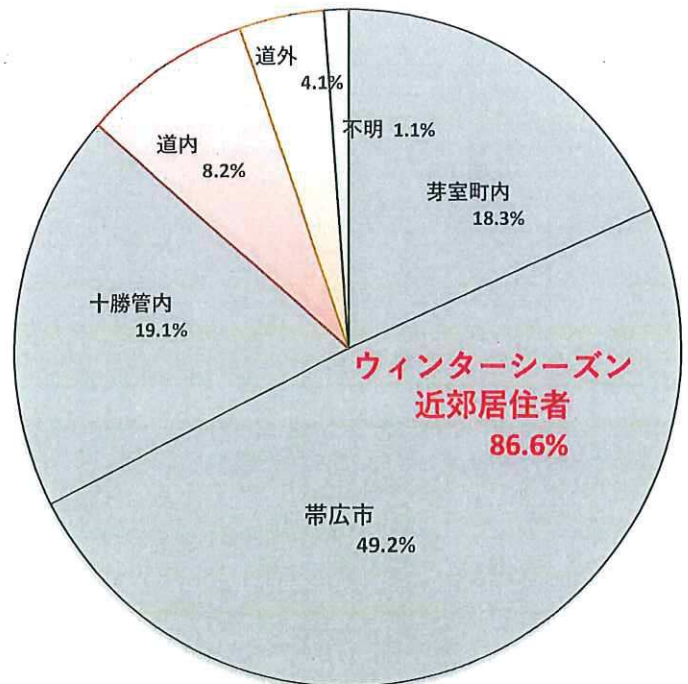


夏はキャンプ・冬はスキーと利用目的が集中する状態と判断できます。
 しかしながら「夏の食事目的 25%」「冬のその他目的 21%」と**新規客層獲得の可能性**が伺えます。
 現状の戦略（ターゲティング）が年間を通した利用客数の増加へとつながっていると判断できます。

2021年グリーンシーズン



居住地： 2021年ウィンターシーズン

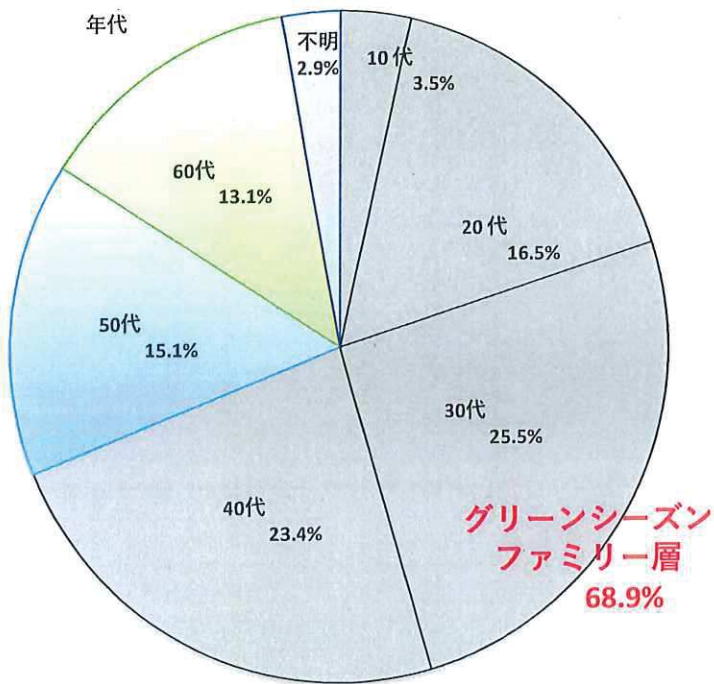


帯広を中心とした十勝管内在住者の利用が中心となっています。（年間を通し町内利用は2割程度）
 一方、コロナ禍で動きの少ない道内・道外ゲストもまだまだ集客の可能性を強く感じます。

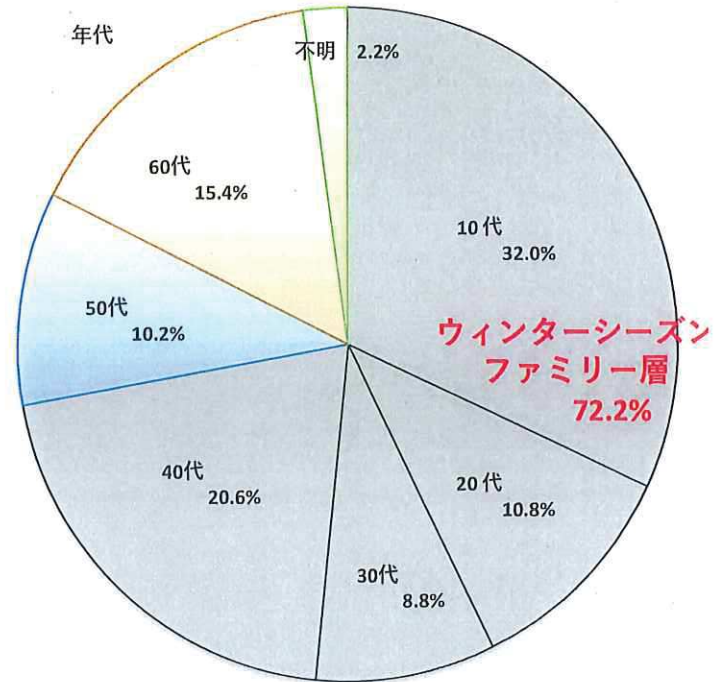
シーズン毎の販売戦略を組み立て利用シーンを想定した販売が重要と考えます。

【ゲスト分類と動向 2】

2021年グリーンシーズン



2021年ウィンターシーズン



夏・冬を通しターゲットとする「ファミリー層」の利用増加は現場感覚で大きく進んでいます。(2020年度調査年齢別未実施)

また、冬期10代の構成比が大きな理由は**ファーストタイマー獲得に向けた戦略**の成功が伺えます。

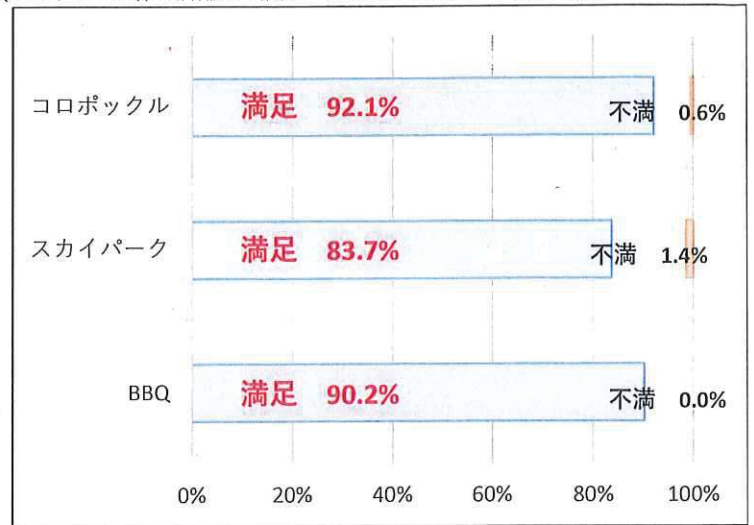
【満足度構成比とオープンアンサー分類】

非常に満足・満足・やや満足を「満足」に分類。どちらでもないそのまま抽出、非常に不満・不満・やや不満を「不満」に分類。各集計数を構成比で算出しました。

2021年グリーンシーズンレストラン 満足度集計
(対象期間 令和3年7月～令和3年11月)

店舗名	項目	満足	どちらでもない	不満
コロポックル	全体	92.1%	7.3%	0.6%
	味	88.4%	7.5%	4.1%
	品数	89.2%	9.7%	1.1%
	スタッフ	91.5%	6.2%	2.3%
スカイパーク	全体	83.7%	14.9%	1.4%
	味	78.5%	8.1%	13.4%
	品数	92.7%	5.3%	2.0%
	スタッフ	88.1%	10.6%	1.3%
BBQ	全体	90.2%	9.8%	0.0%
	味	88.9%	11.1%	0.0%
	品数	86.0%	14.0%	0.0%
	スタッフ	86.5%	13.5%	0.0%

(レストラン全体3店舗の「満足・どちらでもない・不満」分類)



3店舗の「満足評価は高く」89%以上の利用者が満足と評価しています。

逆に不満要素は低くなっています。

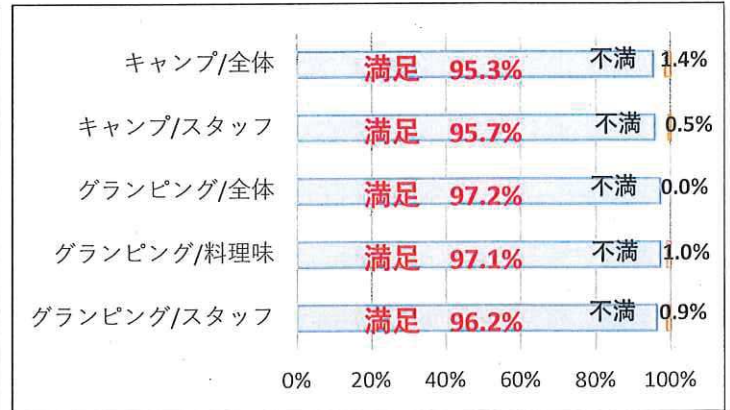
但し、トップボックス（非常に満足）は本集計表に表れていませんが、まだまだ低く「飲食を目的とした集客＝目的性の強い来場」には至っていない事を表しており「今後のメニュー開発＝店舗運営方法」に大きな課題が残ります。

「宿泊」「フィールド」そして「食」を戦略の柱としている事から早急な改善が急務と判断しています。

2021年グリーンシーズンフィールド集計
(対象期間 令和3年7月～令和3年11月)

施設名	項目	満足	どちらでもない	不満
キャンプ	全体	95.3%	3.3%	1.4%
	設備	92.8%	4.0%	3.2%
	レンタル	82.7%	14.2%	3.1%
	スタッフ	95.7%	3.8%	0.5%
グランピング	全体	97.2%	2.8%	0.0%
	料理の品数	93.3%	4.8%	1.9%
	料理の味	97.1%	1.9%	1.0%
	スタッフ対応	96.2%	2.9%	0.9%

(キャンプ・グランピング全体等抜粋の「満足・どちらでもない・不満」分類)



キャンプ・グランピングの満足度は高く、今後も引き続き「商品性」をしっかりと見極めた販売に努めます。

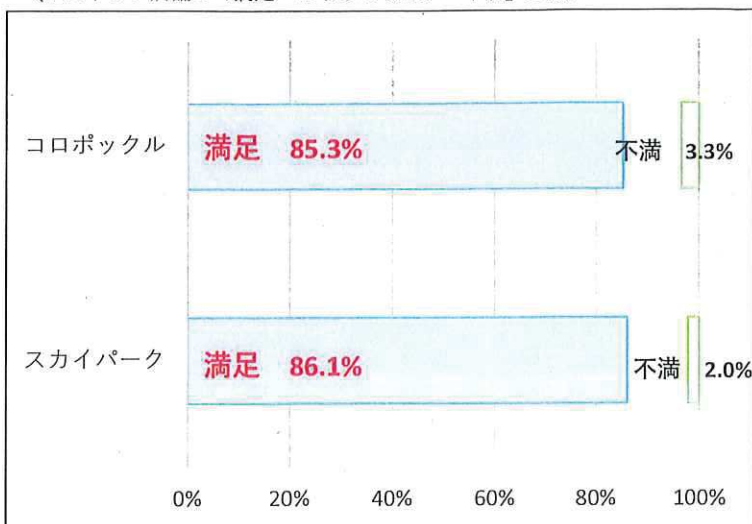
近隣でも競合施設が多く開業することから「当社のオリジナリティー」が重要となることは明白と感じています。

環境・設備・サービスを地域の強みとし今後もブラッシュアップを進めます。

2021年ウィンターシーズンレストラン集計
(対象期間 令和3年12月～令和4年3月)

店舗名	項目	満足	どちらでもない	不満
コロポックル	全体	85.3%	11.4%	3.3%
	味	87.2%	8.7%	4.1%
	品数	80.5%	12.1%	7.4%
	スタッフ	88.0%	9.3%	2.7%
スカイパーク	全体	86.1%	11.9%	2.0%
	味	89.4%	7.7%	2.9%
	品数	79.4%	12.4%	8.2%
	スタッフ	86.5%	11.9%	1.6%

(レストラン店舗の「満足・どちらでもない・不満」分類)



グリーンシーズンと対比すると満足度は少し減少しています。

要因としては・・・

① 想定以上の集客によるオーバーフローによるオペレーションのブレが影響

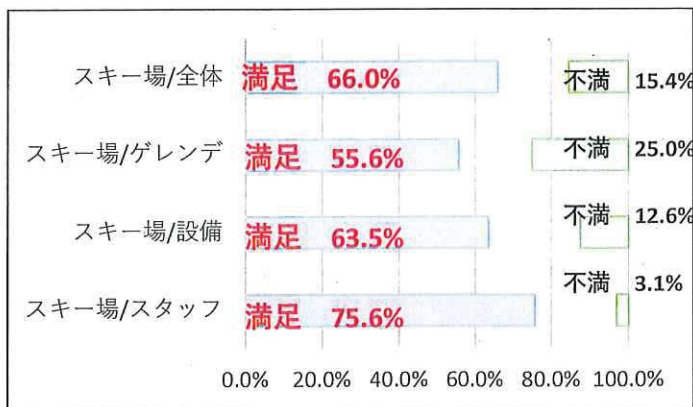
② ウィンターシーズンとグリーンシーズンのニーズ変化への対応

特に「ニーズの変化」は「シーズン中の集客層の違い」が大きく、平日（自衛隊利用）と週末（ファミリー&高校生）の利用シーンが大きく異なる事から、期間限定商品（曜日限定）・利用者限定などの対応を検討していきます。

2021年ウィンターシーズンフィールド集計
(対象期間 令和3年12月～令和4年3月)

施設名	項目	満足	どちらでもない	不満
スキー場	全体	66.0%	18.6%	15.4%
	ゲレンデ	55.6%	19.4%	25.0%
	設備	63.5%	23.9%	12.6%
	スタッフ	75.6%	21.3%	3.1%

(スキー場の「満足・どちらでもない・不満」分類)



スタッフ対応の評価は高く、全体利用でも満足度は66%と良い状態をキープしている。
しかしながら、不満度も高くゲレンデ不満度は25%と今後の改善を検討すべき数値と考えます。

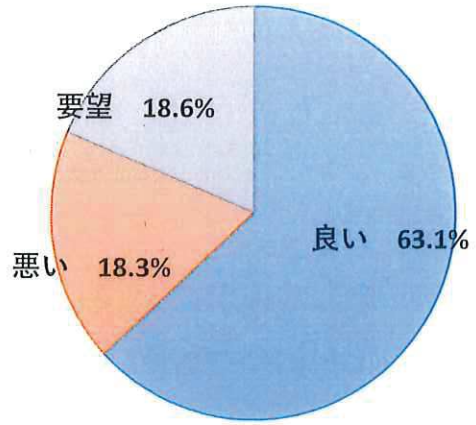
但し、オープンアンサーからも「ゲレンデ不満は雪の状況=オープン時期・リフト運行状態」が大きく起因しており、運営全体を包括的に考えた中で判断を行うべきと考えます。

「リフト運行コスト」と「収益」更には「ゲレンデ満足」と「利用シーン」等々・・・

変わる事への不満を払拭しながら、今後も積極的な改革を大胆に進める考えです。

良い・悪い・要望

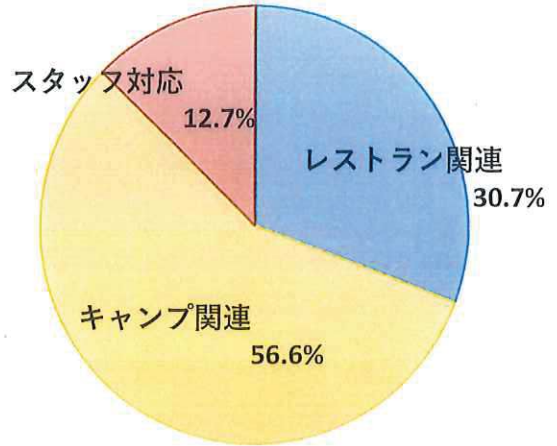
回答全体	回答数	構成比
良い	166	63.1%
悪い	48	18.3%
要望	49	18.6%
合計	263	100.0%



OA全体での「良い回答」・・・63% 「ネガティブ回答」・・・18%
 構成比的には良い回答が多く、高評価と判断できるが「要望数」も多く、改善項目を見極めた実行が急がれます。

良い集計

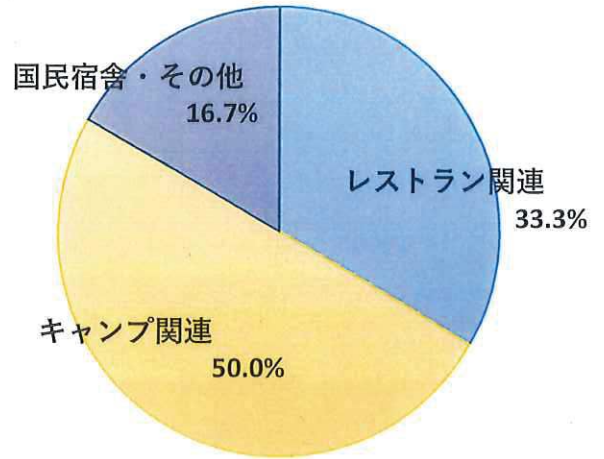
分類	項目	回答数	小計	構成比
レストラン	良い	25	51	30.7%
	美味しい	25		
	コロナ対策	1		
キャンプ	よかった・楽しい	69	94	56.6%
	綺麗	7		
	食材販売	4		
	サービス・施設	14		
スタッフ	対応	21	21	12.7%
合計			166	



圧倒的に「キャンプ」での高評価が伺えます。また、食の「美味しい」回答も多く「環境と食」を焦点に戦略を組み立てている効果が表れていると判断できます。

悪い集計

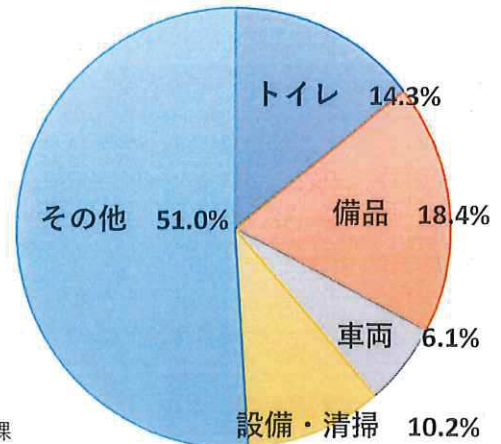
分類	項目	回答数	小計	構成比
レストラン	メニュー構成関連	6	16	33.3%
	量・味	8		
	サービス・施設	2		
キャンプ	うるさい	6	24	50.0%
	施設・距離	7		
	トイレ関連	11		
国民宿舎	設備	2	8	16.7%
	虫関連	5		
その他	PR不足	1		
合計			48	



トイレ関連のネガティブ意見が最も多く、改善が急がれます。
 キャンプ場での「トイレ=環境&清潔感」は満足度に大きく影響する事が伺え、それ以外の改善にも「清潔感」の優先順位の高さは重要と考えます。

要望集計

要望	回答数	構成比
トイレ関連	7	14.3%
備品	9	18.4%
車両乗入れ	3	6.1%
設備・清掃	5	10.2%
その他	25	51.0%
合計	49	



トイレ関連の要望は多く、広さ・数より清潔感を求めるご要望が多く寄せられています。
 また、備品関連では「グランピングでの備品・設備に関する細かな要望が多く、今後の検討課題と判断しています。

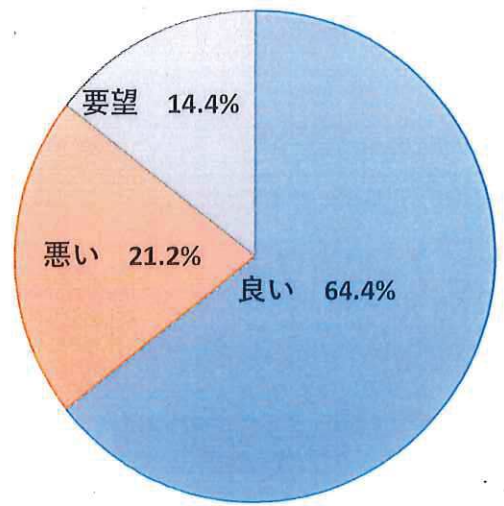
2021年ウィンターシーズンオープンアンサー集計

(対象期間 令和3年12月～令和4年3月) 回答件数 278件

良い・悪い・要望集計

回答全体	回答数	構成比
良い	179	64.4%
悪い	59	21.2%
要望	40	14.4%
合計	278	100.0%

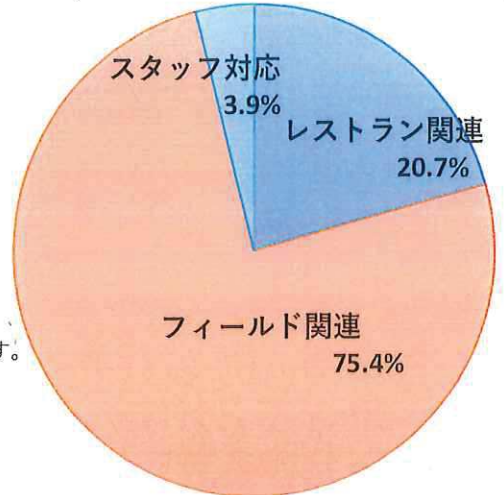
全体を通し「良いご意見」・・・64.4%と高い評価をとっています。
 しかしながら、ウィンターシーズンで競合は多く、ターゲットとコンセプト表現等
 当社施設の戦略を考慮すると「良いご意見8割」を目指した改革の必要性を強く感じます。



良い集計

分類	項目	回答数	小計	構成比
レストラン	美味しい	37	37	20.7%
フィールド	楽しかった	14		
	良い	119	135	75.4%
	犬	2		
スタッフ	スタッフ	7	7	3.9%
合計		179		

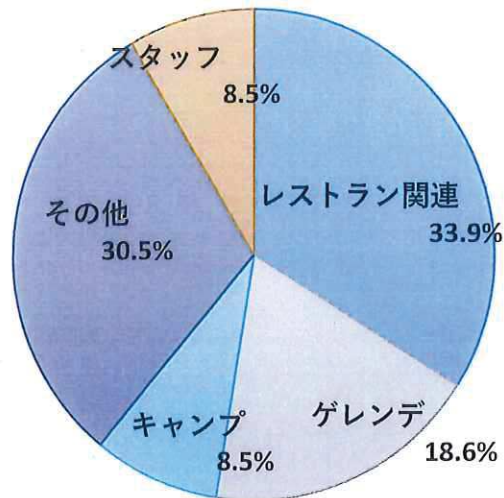
フィールド全体での「良い」は多くOA構成は75%と高い状態。
 但し「ありがとう評価」が多く「ゲレンデがOPENしてよかった」との判断と予測できます。
 また、飲食では圧倒的に「美味しい」評価に意見は集中。今後の改善を更に進めて行きます。



悪い集計

分類	項目	回答数	小計	構成比
レストラン	メニュー・料理	15	20	33.9%
	設備・備品	5		
ゲレンデ	ゲレンデ整備・環境	6	11	18.6%
	リフト運行	5		
キャンプ場	夜間騒音	3	5	8.5%
	グランピング設備・備品	2		
その他	サービス全体	6	18	30.5%
	おやきない	4		
	その他	8		
スタッフ	スタッフ	5	5	8.5%
合計		59		

意外にも「ゲレンデ整備に対する不満」は少なく6件程度。「整備が悪い」の本質は何か？
 何を指摘されているか？冷静な判断が必要と考えます。
 また、レストラン部門の「悪い」はオープンアンサーからも「調理工程でのミス」と判断でき
 調理工程の設計変更など改善の余地があると考えます。



要望集計

要望	回答数	構成比
設備/環境	5	12.5%
メニュー改善	10	25.0%
犬関連	2	5.0%
ゲレンデ広く	3	7.5%
雪不足	9	22.5%
その他	11	27.5%
合計	40	

メニュー改善関連の要望は「コンセプト表現」や「利用シーン提案」の不足を意味していると
 判断しています。現在進めている改革を更に邁進していく為にも「分かりやすさ」の重要性が
 課題と判断しています。
 また、「雪不足」に関しては「近年の環境変化」を理解しながらも当社に対する期待度を
 表すものと考えます。

