資料５－１

令和２年度　指定管理者事業評価報告書

国民宿舎等

令和３年11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２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

令和３年９月16日～10月29日（書面開催）（評価方法確認、評価・採点、意見聴取）

令和２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	3.57	HP改修の効果検証による集客力の強化等、新しい試みが実現できている。
	利用者意見（苦情含む）対応	2.71	地域住民にも意見を聴き、運営に反映してもらいたい。
	接遇	3.00	顧客に対する満足度調査の実施し、適切に行っている。スタッフの声を大事にしてもらいたい。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.14	適切に管理しているので継続して取り組んでもらいたい。
	安全管理の取組	3.14	適切に管理しているので継続して取り組んでもらいたい。
歳入歳出	予算の適正執行	3.00	予算は適正に執行されている。
	経費縮減の取組	3.14	努力の成果が出ている。スタッフの意見も聴きながら継続して取り組んでもらいたい。

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。）

	意見等
B (3.10)	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。クラウドファンディングやふるさと納税の特典など新たな可能性について模索してもらいたい。大きな変革の過程と思うが、これまでの利用者、地域住民、スタッフの意見を聴きながら取り組みをしてもらいたい。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。

【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

■　国民宿舎新嵐山荘

町内	管内	道内	道外	国外	計
62 人	129 人	840 人	647 人	0 人	1,678 人 （前年 6,035 人）

■　キャンプ場

町内	管内	道内	道外	国外	計
272 人	891 人	341 人	17 人	0 人	1,521 人 （前年 0 人）

■　スキー場

リフト乗降客数　278,058 人（前年 356,354 人）

■　パークゴルフ場

無料開放のため利用者数は把握できない。

（２）使用料金又は利用料金の収入実績

■　宿舎部門収入

37,512,848 円　　（前年度 92,312,514 円）

■　キャンプ場収入

2,328,167 円　　（前年度 0 円）

■　スキー場収入

31,509,284 円　　（前年度 33,078,897 円）

詳細については、別紙月別収入推移表

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2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。	「公共施設本来の目的」に沿い、公共性・公平なサービスの提供を前提とし役場担当部署・町長・副町長のサポートを受けながら「慣例となっていた一部利用者への優遇」を取りやめました。一方で冬期初心者エリアやそり広場を新設し、「ノンスキーヤー」や「初心者」に向けた無料エリアを設定。多くの新規利用者獲得に向けた対策を実施しました。
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	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。	設備業者による「全施設の設備状況」を概要で確認。次年度に向け「修繕・改修計画」の作成を検討しています。また資材・機材の整理・リスト化を指示し、管理体制を整える準備に着手しました。
		②　避難訓練の実施	春・秋の年2回防災訓練を実施しております。
		③　安全管理マニュアルの作成	有資格者を新規採用し、ブラックボックスにならない「管理体制」を整備。また「安心・安全・心地よさ」の実感できる施設を目指す為の体制を取りました。ブラックボックスに成りがちな作業は見直し、実用性の高いマニュアル作成を進めております。
		④　衛生管理として全従業員の手洗い敢行を実施します。	令和3年秋に「HACCPの導入」を予定し、その準備を進めております。
	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。	環境問題に積極的に取組み、プラ製品や各ゴミ搬出の削減を軸に課題を明確にし、対応策を検討します。
	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。	「スタッフは家族。ゲストは友達」をサービスの基本とし、研修会・満足度調査の活用などを実施しました。感覚や経験だけで判断する事なく、客観性・傾向判断など数値と対策を検討できる満足度調査を実施しました。またスタッフの行動指針・判断の優先順位を明確に伝える為、「評価制度（評価項目）」を導入しました。
	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。	スキー場をはじめ「安心・安全」の意識付けを徹底。事案を共有し、事前の対策（設備改善・安全対策」をスケジュール化する準備を進めています。またコンプライアンスの重要性を共有し、スタッフ全員の意識づけに取り組んでいます。スタッフに対する「危機管理の徹底」を意識づけ且つ実践いただくように不足していた「作業用安全帯・ヘルメット」を購入、意識変革を基に「利用者の対する安全・安心の担保」を徹底しています。
		②　十分人員を配置し、事故防止に努める。	
		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。	
		④　送迎バスの運転手には安全運転の徹底を図ります。	始業前点検等を実施しています。

評　価　区　分		申請時の事業計画	令和2年度実績
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。	公式ホームページの全面見直し（獲得に効果的なホームページ）を行い、戦略を反映したものに改修中です。また、ネットワーク環境の不整備ではあるものの現在できる範囲での改善を進め、電子決済の導入を進めています。
	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。	5月実施の「畑からの贈り物（弁当）」の提供。6月新キャンプ場の営業再開。地域性を強みとした「ワンデイキャンプ」「グランピング」を実施。「変わる新嵐山」をアピールし、「新規客層の集客」に努めました。また、「食」に注力し大幅なメニュー変更を実施しました。
		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。	国民宿舎利用ゲストの朝食・夕食メニューを一新。「泊まる施設」から「地域性を楽しむ宿」への変革を進めています。また、通年を通し、利用の多い大浴場は経年劣化が著しい脱衣所床を改修。「衛生的な浴場」を印象づける対策を取りました。
		③　パーク場の国際認定コースとしての認知度を高める。	リピート率の高い客層ですが、敢えて特別なリソースは行わず「ファミリーで楽しめるパークゴルフ場」と位置づけ、運営を行う対応としました。
		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。	全ての割引を見直し、戦略に基づく販促方法に変更します。価格コンシャスな販売方法はシーズン変化・ターゲット選定から見直し「集客（獲得）」を優先し実施しています。 １　リフト料金の団体割引（対象＝利用目的を見極め対象とする） ２　宿泊シーズナル料金の設定 ３　ランチフェアでの端境期での利用促進　　等
		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	新規宿泊販売計画内で検討中
		⑥ふるさと納税返礼品への参画	実施済み（メムロスキー場シーズン券等）

評　価　区　分		申請時の事業計画	令和2年度実績
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。	満足度調査のネガティブコメントを集計。傾向を掴むと共にトータルネガティブ10%以下を基準に「即座に対応するもの」「傾向値から仮説を立て改善するもの」を取りまとめ、部門単位で対応。後日「成果を部門長mtg」で共有する体制を取っています。
	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。	現場への直接的なご指摘には「都度、部門長が対応」その報告を支配人にしています。また、町担当者との共有が必要な事案に関しては、支配人より情報共有を行っております。
		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。	支配人が責任を持って対応しております。事案により町担当者との協議が必要と判断されるものは都度、報告の上対応しております。
	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。	現状の取引先や随意契約先含め、見直しを進めています。購入においては「価格のみ」を選定条件とはせず、利便性・先方の地域性などを考慮したものとしています。また、経費圧縮・節減は、固定費・変動費等全てにおいて見直し、昨年対比20%減を目標とし取り組んでおります。（実績昨年比11%程度）
	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。	町担当者との連携を重視。価格変事案に関しては、随時問い合わせを行いながら厳守し進めています。
		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。	販売方法の「軸足」を変更。ネット販売に移行し、宿泊予約等の販売実績を増やしています。また、GOTO関連の助成プランも迅速に対応し、利用促進へ繋げる対応をとっています。
	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。	スタッフへの周知徹底とSNSでの取り扱いに細心の注意をはらい、取り扱いに努めています。
	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。	めむろごぼうなど地域食材を積極的に扱い、更に「食材を仕入れる」だけではなく「地域性を表現する創造力＝新嵐山スタイル」を基本とし、生産者との連携をとる手法を進めています。

令和2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	R2	金額(円)	1,536,465	2,122,638	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	▲ 54,799,666
		前年比	39.3%	25.3%	23.7%	36.8%	38.5%	39.6%	75.6%	55.3%	21.9%	46.3%	47.2%	87.4%	40.6%	
	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	
宿泊	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	13,468,775	▲ 27,392,657
		前年比	16.3%	9.9%	13.2%	26.6%	25.7%	38.5%	101.6%	72.4%	16.3%	23.8%	60.8%	52.6%	33.0%	
		人数	53	51	85	201	287	231	384	120	60	61	111	34	1,678	▲ 4,357
		前年比	19.1%	10.4%	11.4%	25.7%	23.5%	32.9%	78.2%	43.2%	17.6%	15.8%	47.6%	39.1%	27.8%	
	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	
		人数	278	492	745	783	1,219	703	491	278	340	386	233	87	6,035	
レストラン	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	▲ 2,980,745
		前年比	80.1%	82.1%	87.9%	99.6%	97.8%	64.8%	84.2%	72.3%	67.9%	92.3%	66.8%	99.6%	82.5%	
	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	
バーベキュー	R2	金額(円)	84,194	103,511	283,854	945,881	700,915	196,054	135,021	78,681	0	0	10,836	11,963	2,550,910	▲ 7,474,064
		前年比	79.2%	5.7%	9.9%	37.1%	70.9%	21.2%	27.0%	110.8%				5.5%	25.4%	
	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	
宴会	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	▲ 15,807,153
		前年比	22.3%	26.0%	21.2%	24.7%	28.1%	25.6%	33.5%	10.7%	1.5%	7.8%	4.5%	41.3%	17.0%	
	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	
売店・自販機	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	▲ 982,171
		前年比	81.6%	36.8%	36.1%	35.7%	68.2%	65.0%	46.9%	69.9%	93.7%	68.1%	85.5%	101.5%	68.2%	
	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	
入浴	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	▲ 3,142
		前年比	175.1%	100.4%	71.6%	80.6%	100.6%	77.8%	93.9%	118.2%	125.3%	99.2%	80.6%	131.2%	99.8%	
	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	
貸室・その他	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	▲ 159,734
		前年比	0.3%	50.8%	9.2%	17.9%	31.1%	27.2%	64.5%	67.7%	205.4%	81.5%	62.2%	295.4%	80.4%	
	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	

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	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	2,328,167
		前年比														
	R1	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	R2	金額(円)	0	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	▲ 1,569,613
		前年比							21.7%	1361.8%	113.5%	137.0%	73.3%	97.5%	95.3%	
	R1	金額(円)	0	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	
リフト	R2	金額(円)	0	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	▲ 78,296
		前年比							21.7%	1361.8%	113.5%	137.0%	73.3%	97.5%	95.3%	
		人数	0	0	0	0	0	0	0	0	9,944	121,075	105,674	41,365	278,058	
		前年比									63.7%	98.1%	58.9%	109.4%	78.0%	
	R1	金額(円)	0	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	
		人数	0	0	0	0	0	0	0	0	15,621	123,460	179,460	37,813	356,354	

【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	72,105,005	
売上高	86,778,583	
宿　泊	13,468,775	
レストラン	14,083,809	
宴　会	3,234,122	
その他宿泊部門	6,726,142	バーベキュー・売店・自動販売機・入浴料・貸室
キャンプ場	2,328,167	
スキー場	31,509,284	
その他雑収入	15,428,284	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	158,883,588	

支出の部　　単位：円（税抜）

科　目	決算額	説　明
売上原価（原材料）	13,381,378	
役員報酬	360,000	監査役
給料手当	80,532,507	
賞　与	4,107,136	
雑　給	8,446,041	
法定福利費	10,223,128	健康保険料・厚生年金保険料・雇用保険料
福利厚生費	353,609	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	19,045	講習会受講料
施設管理委託料	5,745,582	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	0	荷物郵送
広告宣伝費	3,732,858	各種チラシ・電柱広告・各種雑誌広告等
交際費	55,556	
会議費	0	
旅費交通費	23,032	
通信費	986,676	電話料・郵便料
販売促進費	101,018	
消耗品費	9,201,935	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	710,009	コピー用紙・プリンタインク・筆記具等
修繕費	3,447,018	施設設備修繕（冷蔵庫・畳張替・換気扇等）
水道光熱費	22,523,163	電気料・重油・灯油・ガス・水道料
新聞図書費	97,781	新聞代・各種図書購入
諸会費	533,100	国民宿舎協会・商工会等会費負担金
支払手数料	1,473,034	予約宿泊手数料等
車両費	5,235,319	ガソリン・軽油・車検料等
リース料	908,098	コピー機・電話設備
保険料	1,414,585	車両保険・火災保険等
支払報酬	684,315	労務行政事務所・会計事務所
租税公課	392,650	軽油取引税・自動車税・印紙代
被服費	360,307	制服代
リネン費	723,663	客室用寝具等
雑　費	830,540	ごみ処理料等
減価償却費	401,802	
合　計	177,004,885	

収入合計 158,883,588円 － 支出合計 177,004,885円 ＝▲18,121,297円

指定管理者職員　人件費推移調査票(決)

国民宿舎等		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2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	2, 330	1	8, 368	1	7, 647	1	3, 560	4	13, 793
	準職員　契約社員	18	43, 670	16	52, 122	14	43, 774	16	46, 336	15	45, 612
	パート	15	13, 687	13	14, 139	12	14, 034	12	13, 506	17	17, 976
	その他（　　）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	34	59, 687	30	74, 629	27	65, 455	29	63, 402	36	77, 381
スキー場従事者	正職員	1	1, 880	1	2, 451	1	2, 223	1	1, 623	4	6, 035
	準職員　契約社員	4	8, 803	4	3, 682	5	4, 706	6	6, 353	3	3, 963
	パート	24	9, 574	29	11, 156	28	10, 715	26	8, 142	25	12, 577
	その他（　　）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	29	20, 257	34	17, 289	34	17, 644	33	16, 118	32	22, 575
公園・キャンプ場従事者	正職員	1	311	1	406	1	403	1	406	0	0
	準職員　契約社員	3	7, 245	4	5, 017	5	4, 547	5	5, 560	3	2, 760
	パート	4	1, 319	0	0	0	0	0	0	0	946
	その他（　　）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	8	8, 875	5	5, 423	6	4, 950	6	5, 966	3	3, 706
	正職員										
	準職員										
	パート										
	その他（　　）										
	小計										
	正職員										
	準職員										
	パート										
	その他（　　）										
	小計										
	正職員										
	準職員										
	パート										
	その他（　　）										
	小計										
	正職員										
	準職員										
	パート										
	その他（　　）										
	小計										
合　　計	正職員	3	4, 521	3	11, 225	3	10, 273	3	5, 589	8	19, 828
	準職員　契約社員	25	59, 718	24	60, 821	24	53, 027	27	58, 249	21	52, 335
	パート	43	24, 580	42	25, 295	40	24, 749	38	21, 648	42	31, 499
	その他（　　）	1	360	1	360	1	360	1	360	1	360
	総合計	72	89, 179	70	97, 701	68	88, 409	69	85, 846	72	104, 022

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
		H24実績 E	H25実績 F	H26実績 G	3か年平均 H	H27実績 I	H28実績 J	H29実績 K	3か年平均 L	H30実績 I	R1実績 J	R2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	5,103	5,081	5,145	5,110	4,515	5,983	6,936	5,811	5,930	6,035	1,678	4,548	△ 1,006	6.4%減	827	30.2%減	
	キャンプ場	2,212	2,777	2,325	2,438	2,583	2,124	0	1,569	0	0	1,521	507	0	6,874.2%増	△ 2,212	47.8%減	
	スキー場	510,190	348,720	493,006	450,639	409,594	471,158	481,174	453,975	378,874	356,354	278,058	337,762	△ 102,300	3.7%増	△ 131,316	11.9%減	
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	年中無休	年中無休	－	－		－		
	スキー場	H24.12.15～H25.3.24（実営業日数100日）	H25.12.28～H26.3.16（実営業日数76日）	H26.12.20～H27.3.22（実営業日数92日）	実営業日数89日	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83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85日）	実営業日数83日					
	キャンプ場	H24.6.1～H24.9.30（実営業日数122日）	H25.6.1～H25.10.9（実営業日数130日）	H26.6.1～H26.9.30（実営業日数121日）	実営業日数124日	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					
	パークゴルフ場	H24.5.12～H24.11.15（実営業日数188日）	H25.4.29～H26.11.17（実営業日数202日）	H26.5.1～H26.11.16（実営業日数191日）	実営業日数193日	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					
使用料収入の状況（千円）																		
（消費税抜き）	国民宿舎	99,871	94,963	100,964	98,601	91,045	92,052	104,825	95,974	98,646	92,312	37,513	76,157	△ 6,179		△ 1,225		
	宿泊収入	(34,214)	(32,913)	(34,477)	(33,867)	(30,698)	(38,194)	(44,205)	(37,699)	(40,511)	(40,861)	(13,469)	(31,614)	(△ 3,694)		(6,297)		
	レストラン収入	(21,564)	(21,422)	(23,073)	(22,020)	(19,692)	(17,661)	(19,923)	(19,092)	(18,906)	(17,065)	(14,084)	(16,685)	(△ 1,017)		(△ 2,658)		
	宴会収入	(21,927)	(19,987)	(21,982)	(21,299)	(21,577)	(19,490)	(22,703)	(21,257)	(22,626)	(19,041)	(3,234)	(14,967)	(△ 77)		(699)		
	その他	(22,166)	(20,643)	(21,432)	(21,416)	(19,078)	(16,707)	(17,994)	(17,926)	(16,603)	(15,345)	(6,726)	(12,891)	(△ 1,391)		(△ 5,563)		バーベキュー、売店、自動販売機、入浴等
	スキー場	50,594	38,495	47,864	45,651	39,926	43,669	45,851	43,149	36,590	33,079	31,509	33,726	△ 9,261		△ 14,004		
	キャンプ場	2,400	2,583	2,494	2,494	2,769	2,351	0	1,707	0		2,328	1,164	0		△ 2,400		
	その他雑収入	2,093	1,802	1,924	1,940	1,551	6,062	2,030	3,214	1,642	1,578	15,429	6,216	△ 388		△ 451		切手手数料、従業員食事代等
	指定管理委託料（H16、17は委託料）	37,530	37,533	38,585	37,882	41,519	41,519	46,724	43,254	46,901	47,108	72,105	55,371	177		9,371		
	収入計	192,488	175,384	191,831	186,568	176,810	185,653	199,430	187,298	183,779	174,077	158,884	172,247	△ 15,651	1.2%増	△ 8,709	15.6%減	
管理経費の状況（ ）は主なもの（消費税抜き）単位：千円	人件費	85,210	80,033	86,842	84,030	86,817	89,179	97,701	91,232	88,409	85,846	104,022	92,759	△ 9,292		3,199		役員報酬(360千円)含む
	施設管理委託費	9,315	9,022	9,613	9,317	10,177	8,889	8,469	9,178	8,120	8,630	5,746	7,499	△ 349		△ 1,195		清掃、警備、パークゴルフ管理、リフト保守等
	光熱水費	26,048	27,083	28,290	27,140	23,988	24,111	27,940	25,346	27,803	28,821	22,523	26,382	△ 137		1,755		
	広告宣伝費	3,019	3,114	2,752	2,962	2,605	2,054	1,493	2,051	1,717	2,136	3,733	2,529	224		△ 1,302		
	消耗品費（客室消耗品含む）	7,198	4,774	5,692	5,888	6,342	6,226	6,274	6,281	6,367	5,511	9,912	7,263	93		△ 831		
	修繕費	2,595	1,630	2,606	2,277	2,932	2,068	1,847	2,282	1,805	1,396	3,447	2,216	△ 42		△ 790		
	リネン費	1,517	1,711	1,700	1,643	1,667	1,995	2,268	1,977	1,931	1,960	724	1,538	△ 337		414		
	車両費	5,946	5,522	6,271	5,913	3,951	5,119	5,835	4,968	6,265	6,500	5,235	6,000	430		319		ガソリン、軽油、車検
	保険料	1,770	1,730	1,450	1,650	1,464	1,452	1,295	1,404	1,475	1,346	1,415	1,412	180		△ 295		
	通信・販売促進費	1,984	1,887	2,479	2,117	2,102	1,588	1,831	1,840	1,638	1,260	1,088	1,329	△ 193		△ 346		
	備品購入費	0	)	0		0	0	0		0				0		0		
	リース料	638	670	593	634	2,625	808	821	1,418	974	838	908	907	153		336		
	売上原価	35,907	35,897	37,339	36,381	33,961	31,625	36,820	34,135	32,789	31,271	13,381	25,814	△ 4,031		△ 3,118		
	その他	5,052	4,623	4,550	4,743	4,786	5,776	5,435	5,332	5,650	6,253	4,871	5,591	215		598		減価償却費など
	支出計	186,199	177,704	190,177	184,693	183,417	180,890	198,029	187,445	184,943	181,768	177,005	181,239	△ 13,086	4.2%増	△ 1,256	14.6%減	
収入計-支出計		6,289	△ 2,320	1,654	1,874	△ 6,607	4,763	1,401	-148	△ 1,164	△ 7,691	△ 18,121	-8,992	△ 2,565		△ 7,453		

【サービス改善と満足度調査】

説明：

個別でのご意見を多くご指摘いただく状況を長年繰り返し、それに対応している状況と見ております。
ターゲットを設定しコンセプトを作り戦略を具体化する選択をした今、個別でのご意見は真摯に受け止め且つ感覚値に頼らずデータから問題の本質をつかみ改善する手法を取り入れております。

手法：

顧客満足度調査とPDCAサイクルによる改善

アンケート用紙仕様

□おもて面

MEMURO SHIN ARASHIYAMA SKY PARK

お客様アンケート

日々の改善を行なう上で貴重なご意見となります。是非、ご感想をお聞かせください。

ご利用日　　年　　月　　日

問1　ご利用目的　※複数回答可

□キャンプ　□お食事　□ 宿泊　□その他(　　)

問2　居住地

□芽室町　□帯広市　□それ以外の十勝管内　□道内　□道外

問3　性別･年齢　□男性　□女性

□10代　□20代　□30代　□40代　□50代　□60歳以上

問4　フィールドエリアに関して

	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満
キャンプ場全体は	1	2	3	4	5	6	7
施設･設備は	1	2	3	4	5	6	7
レンタル･売店は	1	2	3	4	5	6	7
スタッフ対応は	1	2	3	4	5	6	7

問5　レストラン　コロポックルに関して

	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満
お店全体は	1	2	3	4	5	6	7
料理の品数は	1	2	3	4	5	6	7
料理の味は	1	2	3	4	5	6	7
スタッフ対応は	1	2	3	4	5	6	7

問6　BBQテラスに関して

	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満
施設全体は	1	2	3	4	5	6	7
料理の品数は	1	2	3	4	5	6	7
料理の味は	1	2	3	4	5	6	7
スタッフ対応は	1	2	3	4	5	6	7

裏面につづく

□うら面

問7　グランピングの食事に関して

	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満
グランピング施設全体は	1	2	3	4	5	6	7
料理の品数は	1	2	3	4	5	6	7
料理の味は	1	2	3	4	5	6	7
スタッフ対応は	1	2	3	4	5	6	7

問8　宿泊施設に関して

	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満
国民宿舎　新嵐山荘全体は	1	2	3	4	5	6	7
客室の清掃状態は	1	2	3	4	5	6	7
設備は	1	2	3	4	5	6	7
スタッフ対応は	1	2	3	4	5	6	7

問9　宿泊朝食に関して

	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満
会場は	1	2	3	4	5	6	7
料理の品数	1	2	3	4	5	6	7
料理の味	1	2	3	4	5	6	7
スタッフ対応	1	2	3	4	5	6	7

問10　宿泊夕食に関して

	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満
会場は	1	2	3	4	5	6	7
料理の品数	1	2	3	4	5	6	7
料理の味	1	2	3	4	5	6	7
スタッフ対応	1	2	3	4	5	6	7

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。
回答済みアンケート用紙は館内入口アンケート回収箱へご投函ください。

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・宿泊フロント等）
回収方法・・・店舗入口等３箇所にて専用回収箱を設置
月中（15日）・月末に分、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

集計と分析

各提供サービス毎の「**リピート要素を設問とし設定**」
満足度を数値化　2.0以上
トップボックス（非常に満足）　45％以上
トータルネガティブ　10％未満
上記を指標とし、またオープンアンサー（自由回答）を分類化、傾向値を読み取り「問題の本質」を仮説として設定。
PDCAサイクルに沿って改善を行っております。

また、ホットボイスなどの他系統ご意見も参考にし、トータルネガティブの要素を特定（仮設）。改善スピードを持って対応する２系統の対応方法をとっております。

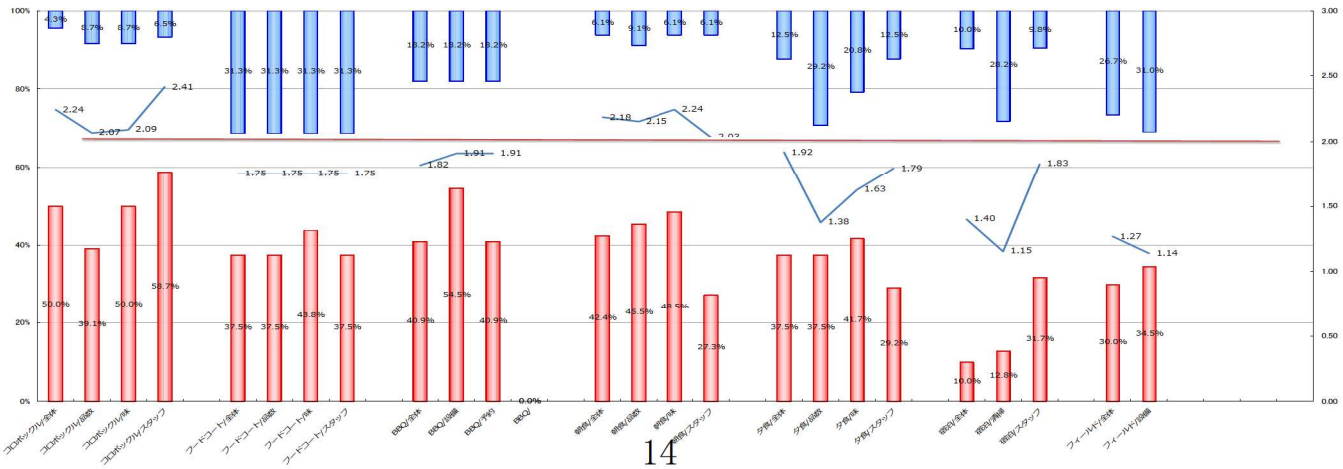
対応例１：

調査対象日　　令和2年7月1日～令和2年11月30日（11/30回収迄）
回答数（N数）165件　　有効回答数 721件
調査方法　各店舗にてアンケートハガキ配布（1精算に対し1枚配布）

□回答をデータ化

店舗名	有効回答	平均スコア	3	2	1	0	-1	-2	-3	Top1	Top2+3	Negative
コロポックル/全体	46	2.24	50.0%	28.3%	17.4%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	45.7%	4.3%
コロポックル/品数	46	2.07	39.1%	39.1%	13.0%	6.5%	2.2%	0.0%	0.0%	39.1%	52.2%	8.7%
コロポックル/味	46	2.09	50.0%	19.6%	21.7%	6.5%	2.2%	0.0%	0.0%	50.0%	41.3%	8.7%
コロポックル/スタッフ	46	2.41	58.7%	30.4%	4.3%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%	58.7%	34.8%	6.5%
フードコート/全体	16	1.75	37.5%	31.3%	0.0%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	31.3%	31.3%
フードコート/品数	16	1.75	37.5%	31.3%	0.0%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	31.3%	31.3%
フードコート/味	16	1.75	43.8%	18.8%	6.3%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	25.0%	31.3%
フードコート/スタッフ	16	1.75	37.5%	31.3%	0.0%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	31.3%	31.3%
BBQ/全体	22	1.82	40.9%	36.4%	4.5%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	40.9%	40.9%	18.2%
BBQ/設備	22	1.91	54.5%	22.7%	4.5%	9.1%	0.0%	4.5%	4.5%	54.5%	27.3%	18.2%
BBQ/予約	22	1.91	40.9%	31.8%	9.1%	13.6%	4.5%	0.0%	0.0%	40.9%	40.9%	18.2%
BBQ/										0.0%	0.0%	0.0%
朝食/全体	33	2.18	42.4%	39.4%	12.1%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	42.4%	51.5%	6.1%
朝食/品数	33	2.15	45.5%	36.4%	9.1%	6.1%	3.0%	0.0%	0.0%	45.5%	45.5%	9.1%
朝食/味	33	2.24	48.5%	33.3%	12.1%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	48.5%	45.5%	6.1%
朝食/スタッフ	33	2.03	27.3%	54.5%	12.1%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	27.3%	66.7%	6.1%
夕食/全体	24	1.92	37.5%	29.2%	20.8%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	50.0%	12.5%
夕食/品数	24	1.38	37.5%	25.0%	8.3%	12.5%	4.2%	8.3%	4.2%	37.5%	33.3%	29.2%
夕食/味	24	1.63	41.7%	20.8%	16.7%	12.5%	0.0%	4.2%	4.2%	41.7%	37.5%	20.8%
夕食/スタッフ	24	1.79	29.2%	33.3%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	29.2%	58.3%	12.5%
宿泊/全体	40	1.40	10.0%	40.0%	40.0%	2.5%	5.0%	2.5%	0.0%	10.0%	80.0%	10.0%
宿泊/清掃	39	1.15	12.8%	30.8%	28.2%	17.9%	7.7%	2.6%	0.0%	12.8%	59.0%	28.2%
宿泊/スタッフ	41	1.83	31.7%	43.9%	14.6%	2.4%	2.4%	2.4%	2.4%	31.7%	58.5%	9.8%
フィールド/全体	30	1.27	30.0%	36.7%	6.7%	3.3%	6.7%	13.3%	3.3%	30.0%	43.3%	26.7%
フィールド/設備	29	1.14	34.5%	24.1%	10.3%	3.4%	10.3%	13.8%	3.4%	34.5%	34.5%	31.0%

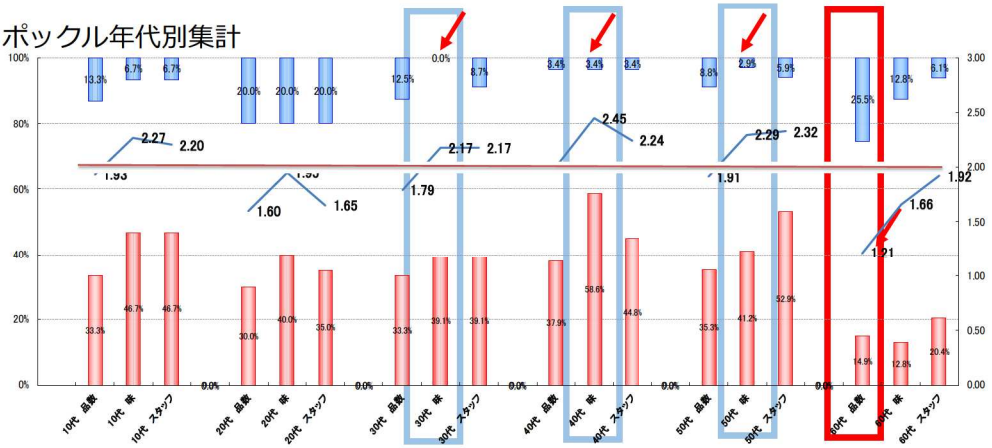
□データを分類



対応例2：

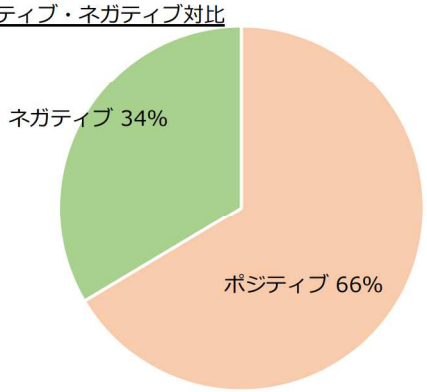
調査対象日　　令和2年12月1日～令和3年3月31日（3/31回収迄）
回答数（N数）237件　　有効回答数 2119件
調査方法　各店舗にてアンケートハガキ配布（1精算に対し1枚配布）

コロポックル年代別集計

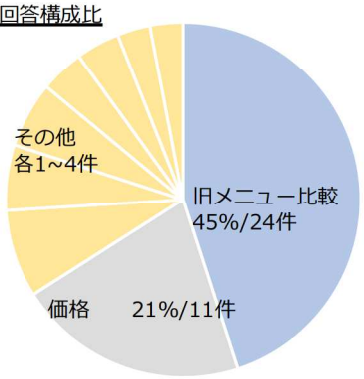


OA(open answer)集計/抽出数164

ポジティブ・ネガティブ対比



ネガティブ回答構成比



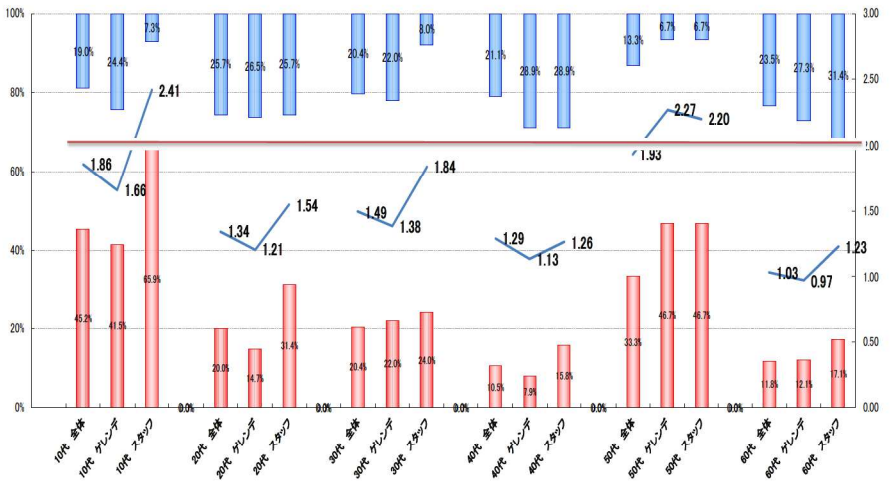
事例１：

分析と対応検討
ターゲット層に対し「高い評価をとるコロポックル」一方60代以上ゲストからは品数において低い評価」
これは品数ではなく「食べたいものがない」＝「旧メニュー比較」と仮説を立て

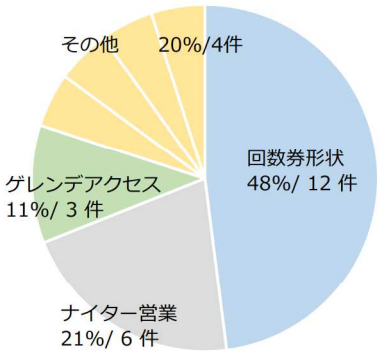
1　コロポックルへのメニューアピール強化
2　スカイパークとの役割分担

が適当と判断し「夏期メニュー改正」「来冬での改善」にて対応としました。

スキー場年代別集計



OA(open answer)集計/抽出数25件



事例2：

分析と対応検討
他系統からのご意見を基に、アンケート調査と比較。ネカティブコメントとし「子供回数券」へのご指摘を多くいただく。60代満足度調査のみ極端に低いが「回数券形状」はすぐできる対応と判断
ネガティブ意見の48%を占めていることからシーズン途中であるが変更を行い対応しました。