

## 令和 4 年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況及び評価シート

協定 1	軽井沢風越公園アイスアリーナ他6施設
指定管理者名	風越パークコーオペレイション
指定管理期間	令和 3年 4月 1日 ~ 令和 8年 3月31日
所管課/係名	地域整備課 都市計画係

### 1. 収支状況

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収入状況	指定管理料	257,536,932円	257,030,262円	300,639,238円		
	利用料	88,969,780円	103,482,975円	147,280,305円		
	その他収入	47,740,354円	67,807,124円	141,126,714円		
	収入計(A)	394,247,066円	428,320,361円	589,046,257円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
支出状況	人件費	106,671,852円	108,154,226円	112,818,617円		
	委託料	73,800,053円	79,455,420円	79,243,560円		
	修繕費	6,636,932円	11,987,564円	12,951,664円		
	その他管理運営費	118,607,805円	133,770,098円	195,855,484円		
	事業費	27,434,499円	27,717,969円	28,805,405円		
	その他支出	68,791,770円	75,980,507円	132,821,835円		
	支出計(B)	401,942,911円	437,065,784円	562,496,565円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収支	収入計(A)	394,247,066円	428,320,361円	589,046,257円		
	支出計(B)	401,942,911円	437,065,784円	562,496,565円		
	収支(A)-(B)	△ 7,695,845円	△ 8,745,423円	26,549,692円		
	特記事項 (年度協定に基づく清算金等)	町への納入金 2,463,068 円	町への納入金 2,969,738 円	町への納入金 9,360,762円		

### 収支状況についてのコメント

#### 指定管理者記入

利用料収入は新型コロナウイルスの感染状況が落ち着いてきたことから147,280,305円となり前年比で142.32%となった。

支出は電気料金の高騰によりその他管理運営費が増加した。

### 所管課記入

新型コロナウイルスの感染状況が落ち着き、規制も緩和になったことを受け、臨時休館もなくなったことから、利用料は増加となった。  
支出については、電気料金の高騰により管理運営費が増加となった。

## 2. 施設利用状況

1-1	施設名	軽井沢風越公園アイスアリーナ				
① 利用者数						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
目標値		60,000人	45,000人	45,500人		
実績値		37,524人	38,819人	45,786人		
対前年度比		73.81%	103.45%	117.95%		
目標達成度		62.54%	86.26%	100.63%		
② 施設稼働率						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
目標値		100.00%	100.00%	100.00%		
実績値		100.00%	100.00%	100.00%		
対前年度比		100.00%	100.00%	100.00%		
目標達成度		100.00%	100.00%	100.00%		

### 利用状況についてのコメント

#### 指定管理者記入

新型コロナウイルスによる規制も緩み大会数(16大会増)も増え、新型コロナウイルス感染拡大による臨時休館等もなかったため、通常営業に近い営業体制であった。

また、利用枠に空枠が出た場合、ホームページに空枠を掲載し、予約を募るなど空枠とならないようにしたこともあり利用者数は約18%、6,967人の増となった。

#### 所管課記入

新型コロナウイルス感染拡大前と比べると利用者数はいまだに少ないが、規制の緩和や臨時休館がなかったため、利用者数は増加となった。

1-2	施設名	軽井沢風越公園グラウンド				
① 利用者数						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	13,800人	12,000人	16,000人		
	実績値	10,848人	11,510人	17,220人		
	対前年度比	63.92%	106.10%	149.61%		
	目標達成度	78.61%	95.92%	107.63%		
② 施設稼働率						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	100.00%	100.00%	100.00%		
	実績値	78.60%	65.60%	77.29%		
	対前年度比	111.65%	83.46%	117.82%		
	目標達成度	78.60%	65.60%	77.29%		

### 利用状況についてのコメント

#### 指定管理者記入

利用者数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による臨時休場もなく繁忙期に営業できたことにより、大学生の長期合宿が開催されたこと、小学生の大規模な大会も開催できたこと、高校サッカーリーグ戦が昨年以上に開催できたことにより増となった。

#### 所管課記入

新型コロナウイルス感染拡大に対する規制の緩和や臨時休館がなかったため、利用者数は増加となった。

1-3	施設名	スカップ軽井沢				
① 利用者数						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	85,000人	59,000人	58,900人		
	実績値	36,934人	37,869人	60,761人		
	対前年度比	50.88%	102.53%	160.45%		
	目標達成度	43.45%	64.18%	103.16%		
② 施設稼働率						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	100.00%	100.00%	100.00%		
	実績値	100.00%	100.00%	100.00%		
	対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%		
	目標達成度	100.00%	100.00%	100.00%		

## 利用状況についてのコメント

### 指定管理者記入

プールは時間での入替制であったが、昨年度は6月にプール槽内床塗装修繕により1ヶ月間臨時休館となり、また夏繁忙期と年始に新型コロナウイルスによる臨時休館があったが、今年度は臨時休館なく営業できた事、町内小学校の水泳授業が開催された事もあり増となった。

トレーニングルームも時間での入替制であったが、プール同様に昨年度は夏繁忙期と年始に新型コロナウイルスによる臨時休館があったが今年度は臨時休館なく営業できた事により増となった。

### 所管課記入

新型コロナウイルス感染拡大前と比べると利用者数はいまだに少ないが、規制の緩和や臨時休館がなかったため、利用者数は増加となった。

1-4	施設名	軽井沢風越公園屋外テニスコート				
① 利用者数						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	27,200人	22,500人	23,000人		
	実績値	16,081人	16,777人	23,003人		
	対前年度比	56.34%	104.33%	137.11%		
	目標達成度	59.12%	74.56%	100.01%		
② 施設稼働率						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	100.00%	100.00%	100.00%		
	実績値	59.10%	83.10%	87.53%		
	対前年度比	64.31%	140.61%	105.33%		
	目標達成度	59.10%	83.10%	87.53%		

## 利用状況についてのコメント

### 指定管理者記入

利用者数は新型コロナウイルス感染症拡大防止による臨時休場がなく繁忙期に営業できたこと、また2週間開催の大規模な大会も開催できたことにより増となった。

### 所管課記入

新型コロナウイルス感染拡大前と比べると利用者数はいまだに少ないが、規制の緩和や臨時休館がなかったため、利用者数は増加となった。

1-5	施設名	軽井沢風越公園スケートリンク				
① 利用者数						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	21,000人	17,000人	16,000人		
	実績値	12,011人	14,376人	17,305人		
	対前年度比	55.55%	119.69%	120.37%		
	目標達成度	57.20%	84.56%	108.16%		
② 施設稼働率						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	80.00%	80.00%	80.00%		
	実績値	72.41%	77.40%	80.07%		
	対前年度比	96.20%	106.89%	103.45%		
	目標達成度	90.51%	96.75%	100.09%		

### 利用状況についてのコメント

#### 指定管理者記入

年度前半は、GWや夏休みの自主事業(4時間遊び放題)の規模の縮小や自粛など、新型コロナウイルスの影響が少なからず残ったが、後半は利用者が戻ってきている気配が感じられた。

1月のJOCジュニアオリンピックカップ大会 第46回全日本ジュニアスピードスケート選手権大会では、多くの選手や保護者、観客や関係者などで賑わった。

#### 所管課記入

新型コロナウイルス感染拡大前と比べると利用者数はいまだに少ないが、規制の緩和や臨時休館がなかったため、利用者数は増加となった。

1-6	施設名	軽井沢風越公園カーリングホール				
① 利用者数						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	43,300人	42,000人	54,000人		
	実績値	24,267人	32,330人	56,378人		
	対前年度比	41.34%	133.23%	174.38%		
	目標達成度	56.04%	76.98%	104.40%		
② 施設稼働率						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	100.00%	100.00%	100.00%		
	実績値	95.85%	100.00%	100.00%		
	対前年度比	95.85%	104.33%	100.00%		
	目標達成度	95.85%	100.00%	100.00%		

## 利用状況についてのコメント

### 指定管理者記入

新型コロナウイルスによる利用制限はあったものの影響をあまり受けず、国際大会や全日本級の大会が開催されたこと、町外の利用者やカーリング体験者、旅行会社を通じての団体利用者が増えたことにより昨年を大幅に上回った。

### 所管課記入

多くの大会等の開催により利用者数は増加となった。

1-7	施設名	軽井沢風越公園総合体育館				
① 利用者数						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	87,250人	75,000人	74,000人		
	実績値	59,760人	62,585人	75,301人		
	対前年度比	59.02%	104.73%	120.32%		
	目標達成度	68.49%	83.45%	101.76%		
② 施設稼働率						
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
	目標値	100.00%	100.00%	100.00%		
	実績値	100.00%	100.00%	100.00%		
	対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%		
	目標達成度	100.00%	100.00%	100.00%		

## 利用状況についてのコメント

### 指定管理者記入

新型コロナ感染拡大による臨時休館もなかったことから利用者数は前年比120.32%と増加した。

### 所管課記入

新型コロナウイルス感染拡大前と比べると利用者数はいまだに少ないが、規制の緩和や臨時休館がなかったため、利用者数は増加となった。

### 3. 総合評価

#### 指定管理者記入

今年度も引き続き新型コロナウイルス感染症対策をしながらの営業となった。感染者数は増減を繰り返していたが、3月13日以降はマスクの着用は個々の判断に委ね、入館時の検温や体調確認、アルコール等による手指消毒は引き続き実施した。

利用状況は、大会は昨年度に引き続き、軽井沢国際女子テニス大会や東医体ソフトテニス競技は中止となったが、風越カップ全日本少年アイスホッケー大会は感染状態も落ち着いていたことから平成30年度以来3年ぶりに開催され、観戦者も多く久しぶりに活気のある大会となった。大会以外でも一般の方の利用も増加しており全体的にみてもコロナ禍前に戻りつつある1年であった。

利用者数は295,754名となり前年比で138.03%、利用料収入は147,280,305円となり前年比で142.32%となった。

#### 所管課記入

適切に管理運営等が行われている。新型コロナウイルス感染に伴う規制が緩和されたことにより、利用者人数が増え、徐々に賑わいを取り戻しているが、引き続き感染対策を講じるとともに、すべての利用者が気持ちよく施設を利用できるよう利便性やサービス向上に努め、町民の福祉の増進に寄与することに期待したい。

## 令和 4 年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況及び評価シート

協定 2	軽井沢町都市施設さわやかハット
指定管理者名	一般社団法人軽井沢町振興公社
指定管理期間	令和 3年 4月 1日 ~ 令和 8年 3月31日
所管課/係名	地域整備課 都市計画係

### 1. 収支状況

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収入状況	指定管理料	41,655,020円	44,651,420円	47,438,083円		
	利用料	10,824,800円	16,016,600円	27,135,700円		
	その他収入	2,200,454円	2,381,062円	3,493,234円		
	収入計(A)	54,680,274円	63,049,082円	78,067,017円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
支出状況	人件費	9,308,827円	14,088,827円	14,244,780円		
	委託料	17,044,207円	19,234,503円	19,540,498円		
	修繕費	955,020円	651,420円	1,297,989円		
	その他管理運営費	20,456,662円	24,097,115円	30,477,123円		
	事業費	3,370,305円	3,911,792円	4,498,544円		
	その他支出	1,249,651円	1,339,543円	1,333,142円		
	支出計(B)	52,384,672円	63,323,200円	71,392,076円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収支	収入計(A)	54,680,274円	63,049,082円	78,067,017円		
	支出計(B)	52,384,672円	63,323,200円	71,392,076円		
	収支(A-B)	2,295,602円	△ 274,118円	6,674,941円		
	特記事項 (年度協定に基づく清算金)	町への納入金 344,980円	町への納入金 2,348,580円	町への納入金 2,561,917円		

### 収支状況についてのコメント

#### 指定管理者記入

人流抑制の規制解除及び渡航制限緩和により、人出が回復したことで利用料収入が大幅に増加しました。

原油価格上昇による光熱費上昇が見込まれたため、支障のない範囲で節電を徹底し令和3年度電力量比88.7%を達成し費用縮減を図りましたが、原油価格高騰のあおりを受け光熱水費が増大しました。

#### 所管課記入

新型コロナウイルスの感染状況が落ち着き、規制も緩和になったことを受け、利用料は大幅な増加となった。支出については、電気料金の高騰により管理運営費が増加となった。

### 利用状況についてのコメント

#### 指定管理者記入

新型コロナウイルス感染症拡大防止による行動規制解除及び渡航制限が緩和されたことで、観光客が増加し、軽井沢駅前広場駐車場の利用が昨年度より台数38%増、利用料が51%増加しました。また、大型コインロッカー増台もありコインロッカーの利用が88%増加しました。

#### 所管課記入

新型コロナウイルス感染症に係る移動自粛等の規制が緩和されたことにより、軽井沢駅前広場駐車場及びコインロッカーの利用が増加となった。

## 2. 総合評価

#### 指定管理者記入

軽井沢町の玄関口である軽井沢町都市施設さわやかハットの管理運営を行うにあたり、不特定多数の利用者が使いやすく安全で清潔な施設を維持することを目標として業務を実施しました。

昨年度同様感染症対策を行い、手指消毒薬を設置し、手の触れやすい箇所の除菌作業を継続して実施し感染防止に努めました。

駅前広場は花卉植え付けや定期的な草刈、冬期除雪作業を行い、施設美化を図り、歩行者が安全に往来できるよう対応しました。

機械の点検・検査・修繕について、利用者に迷惑をかけないように長時間に及び作業は終電後に実施しました。

防災について、軽井沢駅全体での避難訓練を行い、煙体験ハウスによる火災時の体験訓練に参加しました。また、G7軽井沢外相会合に備えた不審者訓練に参加し、制圧方法などを学び有事に備えました。

渡航制限緩和による海外観光客増加に伴い、観光多言語対応が必要となってきたため、観光案内所など関係各所に協力を仰ぎ、更なるサービス向上を図ってまいります。

今年度も原油価格高騰による光熱費が増加しましたが、利用者の利便性や業務に支障が出ない範囲で節電に努め費用縮減を図りました。

次年度も多様な支出項目で値上がりが想定されるため、更なる費用縮減に努め管理運営を行ってまいります。

#### 所管課記入

適切に管理運営がなされている。町をはじめ、鉄道会社とも密に連絡をとり、利用者の安全や利便性の向上を図るサービスを提供している。軽井沢町の玄関口である意識を持ち、施設を利用される方が快適に利用いただけるように引き続き適切な管理運営を期待する。

## 令和 4 年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況及び評価シート

協定 3	軽井沢町地域交流施設くつかけテラス
指定管理者名	株式会社フードサービスシンワ
指定管理期間	令和 3年 4月 1日 ~ 令和 8年 3月31日
所管課/係名	観光経済課 観光商工係

### 1. 収支状況

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収入状況	指定管理料	48,597,612円	53,601,791円	54,100,989円		
	利用料	832,646円	1,033,238円	1,318,235円		
	その他収入	1,462,976円	1,743,128円	1,982,857円		
	収入計(A)	50,893,234円	56,378,157円	57,402,081円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
支出状況	人件費	18,400,000円	19,200,000円	19,200,000円		
	委託料	6,868,860円	7,162,260円	6,950,070円		
	修繕費	971,828円	6,097,620円	2,724,040円		
	その他管理運営費	14,512,498円	14,965,895円	17,949,658円		
	事業費	6,329,125円	6,952,032円	6,979,375円		
	その他支出	3,810,923円	2,000,350円	3,598,938円		
	支出計(B)	50,893,234円	56,378,157円	57,402,081円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収支	収入計(A)	50,893,234円	56,378,157円	57,402,081円		
	支出計(B)	50,893,234円	56,378,157円	57,402,081円		
	収支(A)-(B)	0円	0円	0円		
	特記事項 (年度協定に基づく清算金等)	利用料金納付額 74,216 円 修繕費返還額 328,172円 自動販売機電気料納付 93,333 円	利用料金納付額 195,829 円 修繕費返還額 202,380 円 自動販売機電気料納付 106,445 円	利用料金納付額 377,326 円 修繕費返還額 2,521,685 円 自動販売機電気料納付 174,834 円		

#### 収支状況についてのコメント

指定管理者記入

- ・(収入)指定管理料は当初予算額に電気料高騰支援金が加わりました。
- ・(支出)修繕費の返還額が多くありましたが、電気等燃料費高騰分の支出増に備えて執行額を抑制した結果です。支出のうちその他支出は収支差額が本社経費相当額として計上されています。決算総額の約6%です。

#### 所管課記入

- ・(収入)指定管理料について、電気料高騰支援金300万円の増額を行った。
- ・(支出)光熱水費について、電気料高騰支援分300万円を充当したが、想定以上の電気等燃料費高騰により予算が不足したため、修繕費より予算を流用して対応した。

## 2. 施設利用状況

施設名	軽井沢町地域交流施設くつかけテラス				
① 利用者数					
	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
目標値	660,000人	660,000人	660,000人		
実績値	385,662人	448,136人	555,901人		
対前年度比	56.92%	116.20%	124.05%		
目標達成度	58.43%	67.90%	84.23%		
② 施設稼働率					
	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%		
実績値	100.00%	100.00%	100.00%		
対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%		
目標達成度	100.00%	100.00%	100.00%		

### 利用状況についてのコメント

#### 指定管理者記入

- ・施設利用(稼働)は基本協定書に基づき年間全日稼働しております。
- ・利用実績は、令和元年度後半からコロナ禍の影響により市場や入場者定数削減など利用者が減少していましたが徐々に回復しております。

#### 所管課記入

- ・施設利用状況は、新型コロナウイルス感染症関連の規制緩和等により、利用者数は昨年度よりも10万人以上増加し、前年度比124.05%であったが、目標値には届かなかった。
- ・今後もイベントを継続的に実施し、中軽井沢の活性化を踏まえた新たな事業展開を促進するこ

とや、何度も足を運んでもらえるようなイベントを開催し、利用者の増加を期待する。

### 3. 総合評価

#### 指定管理者記入

基本協定書に則り適正に管理しています。

コロナ禍の中、駅前の賑わいの創出とチャレンジショップの育成が引き続き課題となっていました。令和3年度から「くつかけゆうすげBAR」の開設、花企画との共同事業「くつかけテラスを花一杯に」「多目的室前にクリスマスツリー設置」を町内の小・中学生と保護者対象に実施しており、令和4年度も継続して事業を実施したほか、チャレンジショップ前の照明を明るくする等、駅前の賑わい創出に務めました。

#### 所管課記入

施設管理面においては、常に利用者の利便性を考慮し、気配りがなされていた。そのため、利用者から「施設が清潔に保たれている」との声も聞かれた。

地域交流施設であることから、「くつかけ市場」及び「くつかけゆうすげBAR」の開催や、ウィンターイルミネーション、チャレンジショップ等を継続して実施することで、地域の交流の場として利用されるなど、中軽井沢の活性化に貢献した。

くつかけテラスやチャレンジショップ等への誘客方法について常に検討を行っており、くつかけテラスの知名度と利用者の利便性の向上に努めている。

今後においても中軽井沢の活性化の一翼を担う地域交流施設として、企業努力の継続を期待する。

今後もお客様に安全かつ楽しめる環境づくりに配慮していく施設として運営していただきたい。

## 令和 4 年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況及び評価シート

協定 4	軽井沢観光会館
指定管理者名	一般社団法人 軽井沢観光協会
指定管理期間	令和 3年 4月 1日 ~ 令和 8年 3月31日
所管課/係名	観光経済課 観光商工係

### 1. 収支状況

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収入状況	指定管理料	13,499,276円	13,480,100円	13,957,700円		
	利用料	2,505,850円	3,692,150円	4,455,103円		
	その他収入	48,105円	37,109円	591,291円	※観光協会 補填分含む	
	収入計(A)	16,053,231円	17,209,359円	19,004,094円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
支出状況	人件費	10,779,468円	12,343,743円	11,251,756円		
	委託料	1,645,600円	1,492,590円	1,606,770円		
	修繕費	1,299,276円	1,280,100円	1,296,680円		
	その他管理運営費	3,018,523円	3,163,778円	3,671,659円		
	事業費	22,572円	7,095円	9,636円		
	その他支出	1,041,899円	1,097,104円	1,167,593円		
	支出計(B)	17,807,338円	19,384,410円	19,004,094円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収支	収入計(A)	16,053,231円	17,209,359円	19,004,094円		
	支出計(B)	17,807,338円	19,384,410円	19,004,094円		
	収支(A)-(B)	△ 1,754,107円	△ 2,175,051円	0円		
	特記事項 (年度協定に基づく清算金等)	修繕費返納金 724 円	修繕費返納金 19,900 円	修繕費返納金 3,320 円 施設売上金返納 238,207 円 電気高騰分納返納金 138,980 円		

### 収支状況についてのコメント

指定管理者記入

●<有料トイレ>

「有料」であることを念頭に置き、清潔・安全なトイレを維持することに心掛け、収入につながるよう、最善を尽くしました。

コロナ禍のことがあり、トイレの収入は見込んだ額には届きませんでした。前年度に比べ回復傾向です。

●＜有料貸スペース＞

2Fのテレワークスペースは、令和4年度も観光協会賛助会員であるNTTドコモCS長野支店と契約を結ぶことができ、有料スペース利用料の大幅増加に繋げることができました。

軽井沢リゾートテレワーク協会のイベントへ積極的に参加し、旧軽井沢でもリゾートワークが可能であることを広めて参りました。

会議室のWi-Fiが安定していることから、団体での利用に加え、オンライン会議を目的とした方には個室として利用ができ好評です。

所管課記入

利用料について、昨年比約1.27倍となったが、予算額を決算額が下回る結果となった。回復しつつある観光客の集客につながるよう、ホームページの更新等、情報発信を工夫していくよう指示する。また、軽井沢リゾートテレワーク協会とも引き続き連携し、有料スペースの認知度を上げるよう指示する。

2. 施設利用状況

施設名	軽井沢観光会館				
① 利用者数					
	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
目標値	180,000人	180,000人	180,000人		
実績値	63,089人	66,339人	96,046人		
対前年度比	44.99%	105.15%	144.78%		
目標達成度	35.05%	36.86%	53.36%		
② 施設稼働率					
	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%		
実績値	100.00%	100.00%	100.00%		
対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%		
目標達成度	100.00%	100.00%	100.00%		

## 利用状況についてのコメント

### 指定管理者記入

令和元年度と同じ目標値で設定しましたが、コロナが思うよう収束せず、目標値に達成することはできませんでした。

有料トイレは専門の職員による清掃を行い、清潔さを維持することはもちろんのこと、安心して使えるトイレであることを周知しました。

幅広いご案内に対応できるよう、他3か所の案内所と連携し、SNSなどを通じて情報発信を行いました。

### 所管課記入

回復傾向にあるものの新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が大きく減少したままであるため、今後も一層の情報発信や利用者のニーズに対応し、利用者の確保に努めるよう指示する。また、新型コロナウイルス感染症流行前を含めて5年間目標の達成ができていない状況であるため、目標値の見直しも検討するよう指示する。

## 3. 総合評価

### 指定管理者記入

軽井沢の中心地であり、観光会館での印象が軽井沢の印象を大きく変えると職員も自覚して職務に取り組んでいます。お客さまの声に耳を傾け、その方に合う旅行プランを提案・接客をして参りました。皆様が軽井沢のリピーター・ファンになっていただけるよう引き続き工夫をして参ります。

#### ●施設設備

施設の点検をこまめに行い、修繕が必要な箇所は迅速な対応に努め、安心・快適な会館であるよう心掛けました。

2階展示スペースのエアコン工事が竣工し、来館者が心地よい環境の中で利用できるようになりました。

#### ●掲示物

トイレ料金及び使用方法の掲示物を工夫し、インバウンドの戻りに合わせ英語・中国語での表示も併記しました。

軽井沢町のポスター・カレンダーを見本とともに、お客様が手に取りやすいよう配置しました。家に帰っても軽井沢を感じることができると観光客や別荘の皆様にご好評でした。

#### ●Webの活用

利用率向上のため、観光協会のHP・SNSにて利用方法等を掲載しました。また、下見をご希望の方には、料金表・使用例と併せて積極的に案内を行ってまいりました。

## ●案内サービス

「授乳場所を探している方」、「オムツ替えの場を探している方」、「介助が必要な方」など、こちらからお声がけしスムーズに管内利用できるようご案内をしています。

有料トレイに納得してもらうような対応・ご案内に努めました。周辺の公衆トイレの場所をマップにて表記し、併せてご案内をしています。

## ●地域との連携

軽井沢テレワーク協会主催の「テレワークデイズ」に毎月参加し、会議室及びレワーク室の利用を幅広く周知して参りました。

周辺商店の方々の情報交換の場として役割も果たし、地域への貢献をしています。

## ●自主事業・新規サービスへの取組

軽井沢の紅葉や草花で「しおり作り体験」のスペースを整え、子供達をはじめ海外の方など幅広い来館者に軽井沢ならではの体験をしていただき、楽しんでもらえるよう工夫をしました。

お客様の要望により、「手荷物預かりサービス」を整備し開始しました。手ぶらで街を散策することによりお客さま満足度のアップ、または滞在時間の延長や消費の増加に繋ぐことができました。

KARUIZAWA COFFEE COMPANYから提案を受け、テイクアウトしたコーヒーの紙コップを返却することで100円のキャッシュバックが受けられる「テイクアウトキャッシュバック制度」を会館及び各観光案内所にて実施しました。職員一同SDGsに対する意識を高め、ポイ捨ての防止及び美しい軽井沢町づくりに貢献しました。

## ●職員間の情報連絡・連携

観光会館周辺の情報を歩いて収集し、軽井沢駅観光案内所・中軽井沢観光案内所・軽井沢町観光振興センターとスプレッドシートにてリアルタイムで情報を共有しました。軽井沢の魅力発信及び情報のアップデートができるよう努めております。

2ヶ月に1度、職員の全体会議を開き、職員間で問題点や対応方法などを共有しました。また状況に応じて、即時職員間で報告・連絡・相談を行い円滑な運営を図りました。

## 所管課記入

施設の維持管理を徹底するとともに、サービスの向上に努めていただきたい。

環境整備や周知を行い、テレワーク事業に関して浸透させることに努めている点は大変評価できる。今後も軽井沢町のテレワーク事業の中心地として活躍できるよう期待する。

施設の特性上、情報の収集や収集した情報の共有は重要なことであるので、今後も活発な情報収集・共有を行うことを期待する。

## 令和 4 年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況及び評価シート

協定 5	軽井沢町観光振興センター
指定管理者名	一般社団法人 軽井沢観光協会
指定管理期間	令和 3年 4月 1日 ~ 令和 8年 3月31日
所管課/係名	観光経済課 観光商工係

### 1. 収支状況

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収入状況	指定管理料	15,185,430円	14,587,180円	15,453,590円		
	利用料	653,560円	645,000円	958,580円	※施設売上1,490,000円の内 531,420円を町へ返納	
	その他収入	1,000円	73円	68円		
	収入計(A)	15,839,990円	15,232,253円	16,412,238円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
支出状況	人件費	8,058,954円	8,323,520円	9,243,417円		
	委託料	1,578,720円	1,685,750円	1,489,100円		
	修繕費	1,098,630円	496,100円	1,221,550円		
	その他管理運営費	2,214,268円	2,327,814円	2,336,549円		
	事業費	187,608円	360,739円	427,099円		
	その他支出	2,701,810円	2,038,330円	1,694,523円		
	支出計(B)	15,839,990円	15,232,253円	16,412,238円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収支	収入計(A)	15,839,990円	15,232,253円	16,412,238円		
	支出計(B)	15,839,990円	15,232,253円	16,412,238円		
	収支(A)-(B)	0円	0円	0円		
	特記事項 (年度協定に基づく清算金等)	修繕費返納金 201,370円 施設売上返納金 113,200円	修繕費返納金 803,900円 施設売上返納金 108,920円	修繕費返納金 78,450円 施設売上返納金 531,420円 電気高騰分返納金 167,960円		

### 収支状況についてのコメント

#### 指定管理者記入

#### ●<利用状況>

令和4年1月5日からの利用料金変更により、施設利用料収入増額に転じました。。コロナ禍において、WEB会議用の機器が充実したことにより、リピーターも増加し会議室が認知されてきてい

ます。

●＜電気料金＞

電気料金高騰に対し、光熱費を抑えるために、公共施設としての役割を果たしつつ、こまめな節電に努めました。

所管課記入

会議室利用料の増額に伴い、利用料が増加している。また、機器の拡充を図り利用者のニーズに対応している。

電気料の高騰を受け、節電に努めている。

引き続き、ホームページ等で広く周知させ、振興センターの役割を確立し、利用者数の増加や収益に繋げられるよう期待する。

## 2. 施設利用状況

施設名	軽井沢町観光振興センター(28年度より)				
① 利用者数					
	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
目標値	11,000人	3,300人	6,000人		
実績値	5,226人	4,170人	6,656人		
対前年度比	51.12%	79.79%	159.62%		
目標達成度	47.51%	126.36%	110.93%		
② 施設稼働率					
	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%		
実績値	47.50%	126.30%	116.00%		
対前年度比	51.13%	265.89%	91.84%		
目標達成度	47.50%	126.30%	116.00%		

### 利用状況についてのコメント

指定管理者記入

令和4年1月5日から会議室利用料金を変更したことで、利用料金収入増加に繋がりました。利用者を増やすために、町内の情報はもちろん、広域パンフレットを置いて対応してきました。

#### 所管課記入

回復傾向にあるものの新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が大きく減少したままであるため、今後も一層の情報発信や利用者のニーズに対応し、利用者の確保に努めるよう指示する。また、会議室利用等について、多くの方に利用していただけるよう、情報発信や軽井沢リゾートテレワーク協会等と連携を図る中で、目標とする利用者数の確保に努めていただきたい。

会議室利用料の増額に伴い、利用料が増加している。また、機器の拡充を図り利用者のニーズに対応している。

### 3. 総合評価

#### 指定管理者記入

お客さまの声に耳を傾け、その方に合う旅行プランを提案・接客をして参りました。皆様が軽井沢のリピーター・ファンになっていただけるよう引き続きサービス向上に努めます。

#### ●＜会議室利用＞

コロナ禍において、WEB会議用の機器が充実したことにより、リピーターも増加し、会議室が認知されてきました。利用者が多くなるよう、発信力のある協会のホームページを利用し幅広く告知を行い、申込はWEBからできるようにして対応してきました。利用者に安心安全な場所を提供するため、日々の清掃の他、利用後に机や椅子などアルコール消毒と清掃、換気を徹底しました。不都合や不具合があれば、職員間ですぐ共有し対応してきました。

#### ●＜観光案内情報共有＞

観光案内所としての機能も有ることから、観光情報を、軽井沢町観光会館・軽井沢駅観光案内所・中軽井沢観光案内所の町内3か所の職員ともリアルタイムで情報を共有し、お客様の様々なニーズに応えられるよう体制をとってきました。10日に1回、各案内所の日誌を事務局に提出してもらい、内容について確認してきました。

#### ●＜職員会議＞

2か月に1回、職員会議を開き、入館者数やお客様の動向、問題点や改善点の共有を行い、職員間で連絡・相談・報告を徹底して、円滑な施設運営に取り組んできました。

#### 所管課記入

様々な利用者ニーズに対応しつつ、社会情勢に沿った運営に努めていただきたい。観光案内所の拠点という自覚を忘れず、おもてなし精神を持って引き続き運営に当たっていただきたい。

他の指定管理施設とも情報共有を図り、更なる管理運営の向上のほか、窓口での物品販売等創意工夫して自主事業を行い、多くの観光客が訪れる憩いの場として適切な管理運営を期待する。

また、非常事態、災害時であっても、外国人観光客への配慮が行えるよう期待したい。

## 令和 4 年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況及び評価シート

協定 6	軽井沢町農産物等直売施設 軽井沢発地市庭
指定管理者名	株式会社フードサービスシンワ
指定管理期間	令和 3年 4月 1日 ~ 令和 8年 3月31日
所管課/係名	観光経済課 農林振興係

### 1. 収支状況

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収入状況	指定管理料	25,000,000円	24,000,000円	24,900,000円		
	利用料	3,459,380円	4,832,799円	5,111,027円		
	その他収入	35,354,514円	36,071,079円	41,671,778円		
	収入計(A)	63,813,894円	64,903,878円	71,682,805円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
支出状況	人件費	25,000,000円	25,000,000円	27,160,000円		
	委託料	3,435,680円	4,568,060円	4,399,640円		
	修繕費	1,388,200円	1,879,960円	1,326,600円		
	その他管理運営費	8,407,335円	11,530,112円	15,588,801円		
	事業費	19,610,872円	13,000,968円	11,418,032円		
	その他支出	5,000,000円	5,000,000円	6,016,000円		
	支出計(B)	62,842,087円	60,979,100円	65,909,073円		

項目		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
収支	収入計(A)	63,813,894円	64,903,878円	71,682,805円		
	支出計(B)	62,842,087円	60,979,100円	65,909,073円		
	収支(A)-(B)	971,807円	3,924,778円	5,773,732円		
	特記事項 (年度協定に基づく清算金等)			電気料高騰分納返納金 304,414円		

### 収支状況についてのコメント

#### 指定管理者記入

指定管理者業務の収入は、計画に対して130.5%の実績となり、収支は5,773,732円のプラス計上となりました。感染症規制緩和を踏まえ、求心力のあるイベントの開催や交流事業等、積極的な営業活動が業績向上に繋がると共に、自然豊かな環境、新鮮な野菜の美味しさ等、魅力的な

施設としての成長が施設全体の好循環に繋がり収入増となりました。

支出面では、電気料金の高騰、物価上昇の影響に対しては、軽井沢町による支援金を活用するとともに、冷暖房や照明調節等、施設利用の快適さを損なわない範囲で省エネや経費削減に努めました。

#### 所管課記入

令和4年度の収支状況については、5,773,732円のプラス計上となっており、令和元年度や令和2年度と比べても、確実に成長している。

新型コロナウイルスによる外出制限の規制緩和及び全国旅行支援の影響で年間を通して人出が増加した。そのタイミングで他県との連携イベントやアニメタイアップイベントを次々と実施し、コロナ禍で減少した来場者数を増加させる手立てを行った点が評価できる。

一方で、令和4年度は電気料金の高騰により指定管理料の補填を余儀なくされたが、経費削減に努めることで当初見込んでいた補填分を超えることなく施設の維持管理を行うことができていた。

## 2. 施設利用状況

施設名	軽井沢町農産物等直売施設 軽井沢発地市庭				
① 利用者数					
	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
目標値	270,000人	256,000人	256,000人		
実績値	207,805人	243,983人	255,679人		
対前年度比	79.22%	117.41%	104.79%		
目標達成度	76.96%	95.31%	99.87%		
② 施設稼働率					
	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%		
実績値	91.00%	100.00%	100.00%		
対前年度比	91.00%	109.89%	100.00%		
目標達成度	91.00%	100.00%	100.00%		

### 利用状況についてのコメント

#### 指定管理者記入

利用状況につきましては、感染症対策の緩和により、前年を上回る実績となりました。浅間山を望む自然豊かな環境、首都圏からのアクセス良さが多くのお客様に指示され、リピーターと内食需要増加に、消費者の信頼を勝ち得た地域ブランドとして霧下野菜が広く認知され、利用状況が大きく進展致しました。

又、若い女性層をターゲットとした、アニメコラボイベントを企画し、幅広い年齢層の獲得を実現いたしました。

#### 所管課記入

令和4年度の利用状況は目標値に届く勢いまで増加した。

新型コロナウイルスの感染症対策の緩和に加え、指定管理者によって実施された企画や各種イベントが、利用状況の増加に貢献したと評価できる。

### 3. 総合評価

#### 指定管理者記入

令和4年度の利用状況は目標値に届く勢いまで増加した。新型コロナウイルスの感染症対策の緩和に加え、指定管理者によって実施された企画や各種イベントが、利用状況の増加に貢献したと評価できる。

令和4年度の利用状況は目標値に届く勢いまで増加した。新型コロナウイルスの感染症対策の緩和に加え、指定管理者によって実施された企画や各種イベントが、利用状況の増加に貢献したと評価できる。

令和4年度の利用状況は目標値に届く勢いまで増加した。新型コロナウイルスの感染症対策の緩和に加え、指定管理者によって実施された企画や各種イベントが、利用状況の増加に貢献したと評価できる。

令和4年度の利用状況は目標値に届く勢いまで増加した。新型コロナウイルスの感染症対策の緩和に加え、指定管理者によって実施された企画や各種イベントが、利用状況の増加に貢献したと評価できる。

令和4年度の利用状況は目標値に届く勢いまで増加した。新型コロナウイルスの感染症対策の緩和に加え、指定管理者によって実施された企画や各種イベントが、利用状況の増加に貢献したと評価できる。

令和4年度の利用状況は目標値に届く勢いまで増加した。新型コロナウイルスの感染症対策の緩和に加え、指定管理者によって実施された企画や各種イベントが、利用状況の増加に貢献したと評価できる。

#### 所管課記入

令和4年度は、発地市庭では過去最高となる約6.6億円の売り上げを得ることができた。

その理由として、新型コロナウイルスの外出制限の緩和や個人消費の回復機会を逃さず、指定管理者が発地市庭の認知度を積極的に高め、集客に努めたことが挙げられる。

また、新しい生活様式に伴う内食需要の増加、テレワークの普及による二拠点生活を始めた人の増加、他県からの移住者の増加等に対応して野菜を販売するECサイトの立ち上げを行う等、新しい需要に応じた新規事業を展開していく柔軟性もある。

日頃の管理状況についても、町とのコミュニケーションを密にして指定管理者としての責務を適切に果たしていた。

コロナ禍においても様々な視点から売り上げを伸ばす方策を講じプラスの利益へと繋げた点や、日々の維持・運営を適切に行ってきた点について、指定管理者としての管理運営は総じて適正であったと評価できる。