

令和 元 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	平成28年 4月 1日 ~ 令和 3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		予算額(C)	決算額(D)	差引(C-D)	(参考)29年度	(参考)30年度
収入状況	指定管理料	236,000,000 円	214,097,238 円	21,902,762円	215,447,827円	213,399,891円
	利用料	143,780,000 円	156,350,930 円	△ 12,570,930円	145,097,980円	151,222,020円
	その他収入	84,712,000 円	108,530,226 円	△ 23,818,226円	91,136,509円	122,152,833円
	収入計(A)	464,492,000 円	478,978,394 円	△ 14,486,394円	451,682,316円	486,774,744円

項目		予算額(C)	決算額(D)	差引(C-D)	(参考)29年度	(参考)30年度
支出状況	人件費	111,770,000円	104,000,920円	7,769,080円	108,256,138円	108,958,251円
	委託料	73,360,000円	72,424,188円	935,812円	67,444,558円	69,391,317円
	修繕費	9,100,000円	8,212,703円	887,297円	8,296,817円	8,070,901円
	その他管理運営費	144,560,000円	134,492,001円	10,067,999円	130,940,062円	139,319,145円
	事業費	33,724,000円	30,847,409円	2,876,591円	23,634,240円	24,209,908円
	その他支出	77,131,000円	101,966,275円	△ 24,835,275円	65,586,955円	97,734,949円
	支出計(B)	449,645,000円	451,943,496円	△ 2,298,496円	404,158,770円	447,684,471円

項目		予算額(C)	決算額(D)	差引(C-D)	(参考)29年度	(参考)30年度
収支	収入計(A)	464,492,000円	478,978,394円	△ 14,486,394円	451,682,316円	486,774,744円
	支出計(B)	449,645,000円	451,943,496円	△ 2,298,496円	404,158,770円	447,684,471円
	収支(A)-(B)	14,847,000円	27,034,898円	△ 12,187,898円	47,523,546円	39,090,273円
	特記事項 (年度協定に 基づく清算金等)		町への納入金 21,902,762 円		町への納入金 20,552,173円	町への納入金 22,600,109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、156,350,930円で前年と比較し、約3%の増とする事ができた。屋外施設が好調に推移した事やカーリングホールで日本選手権が開催され有料観戦となった事から目的外利用となり、大きく増加した事が要因と考えられる。

所管課記入

収入は前年度以上であった。引き続き大会の誘致やリピーターの確保をし、支出に関しては常に光熱水費の節約や、無駄な人件費等がないかのチェックを行い支出削減に努めてもらいたい。

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						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	57,000人	58,000人	66,000人	55,000人	60,000人	
実績値	57,207人	58,362人	61,165人	50,827人		
対前年度比	98.57%	102.02%	104.80%	83.10%		
目標達成度	100.36%	100.62%	92.67%	92.41%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
実績値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
目標達成度	100.00%	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**

利用者実績値は各競技の大会数が少なかった事もあり、目標値には達しなかったが、一般滑走時間を確保できた事や、自主事業でのクロスアイスカップを開催し利用者増に努めた。

所管課記入

大会数が少ない分を一般滑走等にあて、自主事業も積極的に開催し、利用者の利便促進を図っていた。

1-2	施設名	軽井沢風越公園グラウンド				
① 利用者数						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	9,500人	11,000人	13,600人	13,700人	13,800人	
実績値	10,683人	13,336人	15,567人	16,971人		
対前年度比	118.28%	124.83%	116.73%	109.02%		
目標達成度	112.45%	121.24%	114.46%	123.88%		

② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
実績値	71.11%	51.43%	59.10%	70.40%		
対前年度比	116.00%	72.32%	114.91%	119.12%		
目標達成度	71.11%	51.43%	59.10%	70.40%		

利用状況についてのコメント

<p>指定管理者記入</p> <p>コロナウイルスの影響で3月の利用が大幅に減ったが、町内外の常連の団体利用が2月までに多かったため利用人数が増加した。</p>
<p>所管課記入</p> <p>適切に実施された。</p>

1-3	施設名	スカップ軽井沢				
① 利用者数						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	68,000人	71,000人	78,000人	82,000人	85,000人	
実績値	70,885人	74,502人	76,723人	72,584人		
対前年度比	105.59%	105.10%	102.98%	94.61%		
目標達成度	104.24%	104.93%	98.36%	88.52%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
実績値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
目標達成度	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		

利用状況についてのコメント

<p>指定管理者記入</p> <p>1月までは前年対比微減でおさまっていたが、コロナウイルスの影響による、プール教室未開催、外出控えなどがあり、2月3月は著しく落ち込んだ。</p>
<p>所管課記入</p> <p>コロナウイルスの影響により利用者が落ち込み、厳しい状況であった。 当該施設は、個人利用の定着について自主事業等により今後も取り組んでほしい。</p>

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						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	25,500人	26,000人	27,100人	27,150人	27,200人	
実績値	25,632人	27,082人	28,263人	28,541人		
対前年度比	100.16%	105.66%	104.36%	100.98%		
目標達成度	100.52%	104.16%	104.29%	105.12%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
実績値	96.78%	95.89%	95.26%	91.90%		
対前年度比	104.55%	99.08%	99.34%	96.47%		
目標達成度	96.78%	95.89%	95.26%	91.90%		

利用状況についてのコメント

指定管理者記入

台風の影響などもあり大会がキャンセルや利用日数減などがあったが、冬季の天候に恵まれ、特に2月3月に多くの利用がみられ利用人数は微増となった。

所管課記入

今年度は冬季の天候が良く利用が多かったため利用が増えており、修繕箇所も少なく収支状況は例年に比べ増加している。

1-5	施設名	軽井沢風越公園スケートリンク				
① 利用者数						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	17,000人	18,500人	23,500人	22,000人	21,000人	
実績値	22,804人	20,330人	22,752人			
対前年度比	137.48%	89.15%	111.91%			
目標達成度	134.14%	109.89%	96.82%			
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	
実績値	74.74%	75.70%	70.36%	75.27%		
対前年度比	109.43%	101.28%	92.95%	106.98%		
目標達成度	93.43%	94.63%	87.95%	94.09%		

利用状況についてのコメント

指定管理者記入

利用人員は、今年度、毎年7月に行われていたさわやか軽井沢交流会が無かったため大幅減のところ、10連休だったGW時の自主事業(4時間遊び放題)による利用者が増えたことや、冬のシーズン初め、台風19号の被害でリンクが営業できなかった孺恋方面の競技者の利用が多かったこともあり、微減に留まった。

気温が高く氷が溶けたことにより滑走ができなかった日や、大会が重なり大会参加人数が減る現象も見られた。

全日本ジュニアの大会前に、競技者と一般の方の滑走時間を区別することで、利用者の安全を確保した。

所管課記入

適切に実施された。

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						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	39,000人	39,500人	45,300人	44,000人	43,300人	
実績値	40,330人	44,110人	57,426人	58,705人		
対前年度比	109.10%	109.37%	130.19%	102.23%		
目標達成度	103.41%	111.67%	126.77%	133.42%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
実績値	98.62%	100.00%	99.72%	100.00%		
対前年度比	99.17%	101.40%	99.72%	100.28%		
目標達成度	98.62%	100.00%	99.72%	100.00%		

利用状況についてのコメント

指定管理者記入

利用人員は軽井沢国際カーリング選手権大会2019や、第37回全農日本カーリング選手権大会の観客が多かったこと、大きな大会がなかった月は占有利用やカーリング体験者が増えるなど、台風による閉館や、新型コロナウイルスによるキャンセル、オリンピック特需のロスをカバーした形で前年並みとなった。

所管課記入

適切に実施された。

1-7	施設名	軽井沢風越公園総合体育館				
① 利用者数						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	88,000人	86,000人	90,250人	90,500人	87,250人	
実績値	95,675人	89,956人	100,581人	101,255人		
対前年度比	109.00%	94.02%	111.81%	100.67%		
目標達成度	108.72%	104.60%	111.45%	111.88%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
実績値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
目標達成度	100.00%	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

昨年度比で大会・イベントは減少したが、新規大規模大会やGW10連休、大会・イベント参加者の増加により増となった。また、町民町外者ともに、普通利用が増加している傾向である。ランニングコース利用者は冬季暖かい日が多く、ランニングコース利用者は減少した。

所管課記入

適切に実施された。

3. 総合評価

指定管理者記入

軽井沢風越公園アイスアリーナ他6施設の施設管理を行うにあたり、引き続き施設利用者や風越公園来園者が安全・安心して楽しく利用できる施設作りを目指し、事業計画書に基づき施設の管理運営を実施した。今年度は1月に、アイスアリーナ職員による利用料金の横領というあってはならない事案が発生した。要因として1人で勤務にあたる時間が長かった事、利用者の利便から利用料を前払いで頂いていたため(1枠の金額が高額であり大金をいつまでも持ち歩きたくない、会計担当者が毎回来場できないため等の理由)金庫内に多額の現金がある状態であった事、公金を管理する人間が1人であった事により横領が発生しやすかった状況が挙げられる。手口として実際の利用団体よりも安価な町内団体への予約の改ざんや、利用があったにもかかわらず利用がなかったように改ざんしていた。また、本人だけでなくそれを見抜く事ができなかった周りの体制にも問題があった。公金の管理状況として他施設では予約システムを使用し予約管理や入金処理を行っていたが、アイスアリーナでは予約状況を把握しやすくするためにエクセ

ル形式で作成した予約表を基に予約管理のみ行い、領収書についてもエクセルで作成したものを使用していたため入金情報がどこにも残らず公金管理者のみしか状況が分からない状態であった。また、予約者の変更(改ざん)を行っても誰が変更したのかの履歴が残らないため改ざんを見抜けなかった事も原因の一つと考えられるが、長年の積み重ねで効率のみが優先されて、やらなければならない事をやらなくなってしまった事が一番大きな原因と思われる。再発防止のため2人態勢での勤務形態をとっているが、人間的な部分もありすべてを二人体制とすることはできず、スカップや総合体育館の勤務者や振興公社事務局より人員をアイスアリーナに派遣し、1人体制となってしまう部分の補充を行い極力2人態勢で勤務にあたった。予約管理については、エクセルで作成した予約表を主に管理を行っていたが、他施設と同様、予約システムで管理することを徹底し、エクセルの予約表は月間のスケジュールの確認等に利用するのみとした。入金時の帳票は、エクセルで作成する申請書兼納付書、許可書兼領収書を廃止し、他施設同様、予約システムから発行される書式を使用することとした。(連番ではないが予約番号が印字されており紐づけが可能)併せて予約システムに入金状況を入力し、入金状況がシステム上で確認できるようにした。現金の取り扱いについては利用料の先払いをなくし、利用後の支払いとし利用金額が確定してから請求書を発行し料金をいただく事とした。多くの方に迷惑をかけ、失った信用を取り戻すことは容易なことではないが、職員一丸となり業務に取り組んでいく。

風越公園の利用状況は、軽井沢国際女子テニス大会やカーリング日本選手権、スピードスケートのジュニアオリンピックカップ等の大きな大会が開催されたことは例年と変わりはないが、今年度は、10月12日から13日にかけて日本を縦断した台風19号(令和元年東日本台風)の影響により軽井沢町の避難所が総合体育館に設置された。町の防災訓練で使用されることはあったが、実際の避難所としての使用は今回が初めてであった。幸いにも風越公園の東側は停電もすることなく避難所として使用された。(町道風越線より西側のアイスパークは12日午後6時頃から14日午後9時頃まで停電であった)12日の昼頃から避難される方が見え始め、200名を超える方が一夜を明かした。深夜には状態も落ち着き、朝方には雨も上がっていたこともあり早朝から自宅に戻られる方もいらした。状況も回復に向かっていった事もあり、避難所としては13日の9時に閉鎖となった。しかしその後も周辺地区では停電が続いていたためスカップや総合体育館のロビーで携帯電話やスマートフォン等の充電ができるように充電スペースの提供や、停電等により給水が停止しているため風呂が利用できない方々が汗を流していただけるように総合体育館のシャワールームを開放し対応した。この台風で公園の東側の被害は軽微であったが西側にあるスケートリンクでは土砂の崩落がありリンク内に土砂が流入したことからスケートリンクの冬期会場が一週間ずれ込んだ。また、カーリングホールも停電の影響で氷が融け営業を一時休止する事となった。年度末には新型コロナウイルス感染拡大防止のため2月27日より公園内で開催している自主事業や各種教室の中、屋内施設での大会や合宿での利用を中止し、一般利用での利用のみとし感染拡大防止にあたった。

施設管理としては、総合体育館事務室内に共同体の事務所を設置し、各施設に施設長を配置し、施設の管理運営にあたった。職員配置に関しては施設にとらわれず施設間に渡って勤務することにより効率的な人員配置を実施できる体制とした。これ以外に公園内の整備を専門に行う職

員を配置し植栽の剪定や草刈等の園内美化業務を実施した。全体として新規の職員採用に苦戦し、安定した人員配置とはいいがたい部分もあったが、現状の職員でできる限りの管理運営にあたった。風越公園の管理方針でもある、安全・安心な施設作りを目指すうえで必要となる研修等は以下のものを実施した。普通救命講習会(4月) 接遇研修(6月) 避難訓練(6月・2月) コンプライアンス研修(3月) 普通救命講習会は例年通り4月に実施し公園内スタッフを2班に分け、業務に支障の出ないようにして、軽井沢消防署より講師をお招きし開催した。AEDを用いた心肺蘇生の方法や止血方法、のどに物を詰まらせた際の対処法等を学ぶことができた。毎年全員で実施していることであるため新しいスタッフは新たな知識の習得場所として、既存のスタッフについては知識の復習の意味で大切な機会となっている。避難訓練は年2回以上実施することが求められているため、最低限の開催数ではあるが、6月と2月に風越公園内各施設において実施した。2月に開催したものについては軽井沢消防署から署員の方にお越しいただいて、水消火器を用いた消火訓練や避難訓練の内容確認や改善点などの講評をいただいた。幸いにも今年度もこれらの研修内容が活かされるような場面には遭遇しなかったが、いつ発生しても迅速な対応が取れるように引き続き研修会や訓練を行っていく。3月には1月に発生した横領事件を踏まえ、コンプライアンス研修を実施した。起きてしまった事ではあるが、この講習を生かし、全職員がどうすれば再発を防止することができるのかをしっかりと考え職務にあたり、信頼の回復をはかっていく。これらの研修以外にも冷凍機の保安講習会や電気保安講習にも職員を派遣し知識の向上をはかった。

風越公園をご利用いただく方からの公園作りへの提案や利用に関する指摘、職員の接客についてなど広く提案を受けるために従来から各施設に投書箱も設置しているが、今年度も昨年に引き続き「利用者アンケート」を6月から7月にかけて実施した。利用に関する感想や施設の不備の指摘、運営に関する指摘等さまざまな意見を頂いた。改善できる部分は改善し、より良い公園の管理運営のために活かしていきたい。頂いた意見や感想は月ごとにまとめ館内に設置してある投書箱の近くでの掲示やホームページに掲載し公開した。利用者アンケートの結果もホームページに掲載し公開した。利用者アンケートは次年度も時期をずらして実施し、広く利用者の方からアンケートを回収していきたい。利用者の皆様からいただいた意見、感想は別紙のとおり。お客様から頂くご意見も指定管理当初とは変わってきており、より公平な管理運営が求められている。また利用者の利用形態も変わってきており今後利用方法等を見直していかなければならない点も出てきている。これらに合わせ信頼の回復もしなければならず、残り少ない指定管理期間ではあるが次に繋げられる1年としていきたい。

所管課記入

維持管理については適切になされている。

管理運営については、アイスアリーナ職員による利用料金の横領事案が発覚し、公金の管理状況や管理体制の見直しを指示した。併せて、風越公園各施設についても状況確認を行い、今後の管理運営について、透明性のある運営を行える体制を整えるよう改善し、信頼回復に努めること。

本年度は台風19号の影響で、避難所対応や、停電によりアイスパークの氷が解けてしまい、屋外スケートリンクへ土砂流入したことなどもあり、災害復旧対応したため、休業期間が多く、下半期には、新型コロナウイルス拡大の影響もあり、利用者が大幅に減少したこともあり、運営が難しい年度であった。

風越公園施設を一括で管理運営するメリットを活かし、さらなる営業活動を行い利用者数の増加、利便性の向上を目指し、また、すべての利用者が気持ちよく施設を利用できるよう丁寧な対応を行い、町民の福祉の増進に寄与することに期待したい。

令和元年度 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他1施設
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	平成28年 4月 1日 ~ 令和 3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	予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度	
収入状況	指定管理料	42,000,000 円	40,783,089 円	1,216,911 円	40,640,312 円	40,222,716 円
	利用料	21,200,000 円	18,459,500 円	2,740,500 円	20,289,300 円	20,150,600 円
	その他収入	9,961,000 円	10,362,974 円	△ 401,974円	10,380,366 円	10,758,482 円
	収入計(A)	73,161,000 円	69,605,563 円	3,555,437 円	71,309,978 円	71,131,798 円

項目	予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度	
支出状況	人件費	16,560,000 円	13,370,206 円	3,189,794 円	14,134,295 円	8,574,475 円
	委託料	19,440,000 円	17,797,706 円	1,642,294 円	17,179,887 円	17,794,407 円
	修繕費	1,300,000 円	1,232,839 円	67,161 円	1,284,962 円	1,118,016 円
	その他管理運営費	27,296,000 円	24,535,120 円	2,760,880 円	25,107,019 円	26,786,874 円
	事業費	5,059,000 円	4,132,938 円	926,062 円	3,666,648 円	3,597,382 円
	その他支出	1,260,000 円	1,256,945 円	3,055 円	1,219,209 円	1,206,681 円
	支出計(B)	70,915,000 円	62,325,754 円	8,589,246 円	62,592,020 円	59,077,835 円

項目	予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度	
収支	収入計(A)	73,161,000 円	69,605,563 円	3,555,437 円	71,309,978 円	71,131,798 円
	支出計(B)	70,915,000 円	62,325,754 円	8,589,246 円	62,592,020 円	59,077,835 円
	収支(A-B)	2,246,000 円	7,279,809 円	△ 5,033,809円	8,717,958 円	12,053,963 円
	特記事項 (年度協定に基づく清算金)		町への納入金 1,216,911 円		町への納入金 1,359,688円	町への納入金 1,777,284円

収支状況についてのコメント

指定管理者記入

台風19号の影響により10月の収入減、また順調な推移を見せていたインバウンドも新型コロナウイルス感染症拡大に伴う渡航自粛による流入減、さらに緊急事態宣言発出に伴う外出自粛等、国内観光客の移動減少により、利用料収入が大きく減少した。電力会社を変更し、光熱水費縮減を図ることができた。業務に支障がない範囲で経費縮減に努めていきたい。

所管課記入

上半期は、順調に推移していたが、10月の台風19号の影響と新型コロナウイルス感染症拡大による渡航自粛もあり、利用減・収入減となった。

今年度は、光熱水費について、契約先を変更するなど経費削減を行った。

その他、新型コロナウイルス感染症拡大以降は、業務を見直し、支障のない範囲で経費削減を行った。

2. 施設利用状況

	施設名	旧駅舎記念館(28年度で指定管理解除)				
① 利用者数						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	8,167人					
実績値	8,231人					
対前年度比	105.81%					
目標達成度	100.78%					
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	95.00%					
実績値	98.70%					
対前年度比	99.70%					
目標達成度	103.89%					

利用状況についてのコメント

指定管理者記入

インバウンドも増加傾向にあり、コインロッカーの利用は増加傾向で推移していたが、10月の台風19号及び2月以降の新型コロナウイルス感染症拡大による渡航自粛、国内での移動自粛、外出自粛などにより、新幹線乗降客をはじめ観光客が著しく減少したことで、大型コインロッカーがほとんど使用されなくなった。

所管課記入

10月の台風19号及び2月以降の新型コロナウイルス感染症拡大による渡航自粛、国内での移動自粛、外出自粛などによるニーズの変化の情報を収集し、既存設備の入替などの提案等もあり、積極的な改善に努めている。

3. 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、利用者が使いやすく安全で清潔な施設を提供することを目標として、施設の管理運営を行った。清潔で快適な施設を提供するため清掃業者による日常清掃のほか職員による定時巡回清掃を行い、

環境美化に努めた。

適切な人員配置を行い、植栽の維持管理、修繕、保守点検を行った。

今年度はG20関係閣僚会合が開催され、さわやかホールとコミュニティプラザが待機所として利用された。特別清掃の時期をずらすなど、関係所管と調整し迎えることができた。また警備上の安全面でも大きな混乱なく終えたことは良い経験となった。今後の運営に活かしていきたい。

収入において、コインロッカー利用料収入は12,075,800円(前年対比96.4%、453,400円減) 駐車場利用料収入は6,383,700円(前年対比83.8%、1,237,700円減)、利用台数6,364台(同82.1%、1,383台減)であった。

東京オリンピックを翌年に控え、外国人観光客増加もあり、9月期までは前年比増で推移していた。台風19号による河川氾濫で鉄道各社が被災し、減便、運休を余儀なくされた。

またコロナウイルス感染症拡大に伴い、観光客が減少したことで、収入減に転じた。

感染症対策として、施設内各所に手指消毒薬の設置、手を触れる場所の消毒作業を日常業務として行い、感染拡大防止に努めた。

今年度のさわやかハット屋根壁塗装他改修、来年度の駐車場改修工事、コインロッカー改修など、不具合箇所が改善されていくため、修繕実施計画など適切に町に報告し、施設保全が長期的に行えるよう努めたい。また、指定管理も残り1年となり、より良い施設管理運営を目指し、引き続き運営を任されるよう尽力していきたい。

所管課記入

施設の管理運営は適切になされている。

町をはじめ鉄道会社等と密に連絡をとり、利用者の安全や利便性の向上を図るサービスを提供した。

施設の管理に関しては適切に保守点検を実施し、また、修繕等で必要があれば町に協議もなされている。

コロナウイルス感染症拡大により、状況が変化した年であったが、臨機応変に対応されていた。

利用者も多く、周辺の施設による影響や、外国人観光客の増加等管理運営の難しい施設ではあるが、軽井沢の玄関口であるという意識を持ち、引き続き適切な管理運営に期待したい。

令和 元 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	軽井沢町老人福祉センター他1施設
指定管理者名	佐久浅間農業協同組合
指定管理期間	平成28年 4月 1日 ~ 令和 3年 3月31日
所管課/係名	保健福祉課 高齢者係

1. 収支状況

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
収入状況	指定管理料	31,100,000 円	31,100,000 円	0 円	30,500,000 円	30,500,000 円
	利用料	1,600,000 円	1,754,173 円	△ 154,173円	2,106,810 円	2,090,289 円
	その他収入	0 円	58,332 円	△ 58,332円	73,994 円	67,616 円
	収入計(A)	32,700,000 円	32,912,505 円	△ 212,505円	32,680,804 円	32,657,905 円

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
支出状況	人件費	9,100,000 円	8,712,147 円	387,853 円	8,893,114 円	8,086,376 円
	委託料	7,900,000 円	7,033,238 円	866,762 円	7,383,636 円	7,564,787 円
	修繕費	1,400,000 円	1,380,872 円	19,128 円	1,134,773 円	1,450,088 円
	その他管理運営費	10,800,000 円	10,762,152 円	37,848 円	10,760,544 円	10,609,689 円
	事業費	3,500,000 円	3,442,220 円	57,780 円	3,138,000 円	3,158,000 円
	その他支出	0 円	0 円	0 円	0 円	0 円
	支出計(B)	32,700,000 円	31,330,629 円	1,369,371 円	31,310,067 円	30,868,940 円

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
収支	収入計(A)	32,700,000 円	32,912,505 円	△ 212,505円	32,680,804 円	32,657,905 円
	支出計(B)	32,700,000 円	31,330,629 円	1,369,371円	31,310,067 円	30,868,940 円
	収支(A)-(B)	0 円	1,581,876 円	△ 1,581,876円	1,370,737 円	1,788,965 円
	特記事項 (年度協定に 基づく清算金等)		別途入湯税 492,850円		別途入湯税 605,800円	別途入湯税 560,600円

収支状況についてのコメント

指定管理者記入

- ・職員一人ひとりが「おもてなしの心」を持って来館者をお迎えし、新規利用者の定着に努めた。
- ・令和2年3月2日より、新型コロナの感染防止のため休館となり、利用料が減少した。
- ・さくら草の湯に於いては「イベント湯」を開催、季節ごとに「りんご」「ひのき」「しょうぶ」「レモン」「ゆず」を実施して、入浴者の増加に努めた。

- ・利用者ニーズに合った野菜や一般食品等の販売をJA内部と連携し行った。
- ・「サロンあさま」を毎週(月)(木)に開催し、健康増進・交流・介護予防教室として、大勢の皆さんに参加いただいた。継続利用者も多い。
- ・老人クラブ連合会の事務局を務め、地域の皆さんと相談しながら、サービスの向上や利用しやすく快適な施設を目指した。

所管課記入

多種多様なイベントを開催し、利用者の目線に立ったサービスを提供できるよう取り組んでいる。

令和2年3月2日より、新型コロナウイルス感染症の影響で休館を実施。利用者減少に伴い、利用料も減少。社会の状況によっては、利用者減少が長引く可能性が考えられるため、最新情報を共有しつつ、柔軟な対応を心掛けてほしい。

2. 施設利用状況

1-1	施設名 老人福祉センター					
① 利用者数						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	19,000人	19,000人	19,000人	19,000人	19,000人	
実績値	19,024人	20,541人	18,970人	16,407人		
対前年度比	102.61%	107.97%	92.35%	86.49%		
目標達成度	100.13%	108.11%	99.84%	86.35%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
実績値	100.00%	100.00%	100.00%	92.30%		
対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%	92.30%		
目標達成度	100.00%	100.00%	100.00%	92.30%		

利用状況についてのコメント

指定管理者記入

- ・施設利用については、地元クラブや趣味クラブ、JA組織等に働きかけ健康促進と交流を目的に利用者の拡大に努めた。
- ・令和2年3月2日より新型コロナの感染防止のため、休館となり利用者、施設稼働率が減少した。
- ・「軽井沢町老人福祉センター運営委員会」を開催し、利便性の向上、利用者からの意見、要望について改善策を検討し、施設の活用促進に取り組んだ。

所管課記入

運営委員会で出された意見や要望をもとに改善策を検討、施設の活用促進に取り組み、利用者の拡大に努めている。

令和2年3月2日より新型コロナウイルス感染症の影響で、利用者が減少、施設稼働率が低下している。

1-2	施設名	屋内多目的運動場				
① 利用者数						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	1,800人	1,800人	1,800人	1,800人	1,800人	
実績値	1,855人	1,762人	1,299人	1,064人		
対前年度比	144.47%	94.99%	73.72%	81.91%		
目標達成度	103.06%	97.89%	72.17%	59.11%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	
実績値	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%		
対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
目標達成度	100.00%	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

・施設利用については、地元クラブや趣味クラブ、JA組織等に働きかけ健康促進と交流を目的に利用者の拡大に努めた。

・令和2年3月2日より新型コロナの感染防止のため、休館となり利用者、施設稼働率が減少した。

・「軽井沢町老人福祉センター運営委員会」を開催し、利便性の向上、利用者からの意見、要望について改善策を検討し、施設の活用促進に取り組んだ。

所管課記入

運営委員会で出された意見や要望をもとに改善策を検討、施設の活用促進に取り組み、利用者の拡大に努めている。

令和2年3月2日より新型コロナウイルス感染症の影響で、利用者が減少、施設稼働率が低下している。

3. 総合評価

指定管理者記入

基本姿勢

・職員一人ひとりが「おもてなしの心」を持って来館者をお迎えし、新規利用者の定着に努めた。

取組姿勢

・さくら草の湯に於いては「イベント湯」を開催、季節ごとに「りんご」「ひのき」「しょうぶ」「レモン」「ゆず」を実施して、入浴者の増加に努めた。

・「サロンあさま」を毎週(月)(木)に開催し、皆さんが継続参加ができてフレイル予防、身体機能、認知機能の簡易改善プログラムにより、伸ばそう健康寿命への取り組み。

施設活用姿勢、施設利用

・地元クラブや趣味クラブ、JA組織等に働きかけ健康増進と交流を目的に利用者の拡大に努めた。

・「軽井沢町老人福祉センター運営委員会」を開催し、利便性の向上、利用者からの意見、要望について改善策を検討し、施設の活用促進に取り組んだ。

保安全管理姿勢

・点検・保守を適時実施、関連機関への随時報告に取り組む。

・ボイラー温水循環ポンプは、経年劣化により点検するも突発的に故障が発生、業務に支障が出ないように回復に努めた。

・公衆浴場法の規定による施設全般の清掃・消毒・修繕を実施した。

・月定例の行政との連携会議を開催し、連絡を密に行い、利用状況や月次実績の共有によりサービスの向上に努めた。

特例事項

・令和2年3月2日より新型コロナの感染防止のため、休館となり利用者、施設稼働率が減少した。

所管課記入

「イベント湯」や「サロンあさま」を定期的に開催することで、地域の利用者が健康的に過ごせる取り組みを行っている。地元クラブや趣味クラブを中心に、施設使用の拡大に努めた。

定期的に行っている連携会議において、運営状況等の報告を受けており、情報共有ができている。

定期点検、保守を行っており、故障等が発生した際には直ちに報告があるため、非常事態が起こる前に迅速な対応ができています。

公衆浴場法に基づいた衛生管理、定期的な維持管理のもと植栽美化が適切になされており、利用環境が整っている。

警備業務や防災訓練等の危機管理も適宜行われ、適切である。

【新型コロナウイルス感染症対策について】

新型コロナウイルス感染症の影響により利用者が減少、年度末の営業に支障が出たが、現場では適切な対応をとっている。

新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行っている。主な対策としては、消毒液の設置、注意喚起の張り紙設置、受付名簿への記入、定期的な換気、館内の消毒、利用者の制限、飲食場所の提供中止等。対策上知りえた個人情報については、取り扱いに十分注意し、管理をしている。

今後の社会情勢によっては、利用者減少が長引く可能性が考えられるため、最新情報を共有しつつ、柔軟な対応を心掛けてほしい。

令和元年度 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ワ
指定管理期間	平成28年 4月 1日 ~ 令和 3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		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
収入状況	指定管理料	49,000,000 円	48,797,416 円	202,584円	48,286,986 円	48,444,419 円
	利用料	1,160,000 円	1,467,624 円	△ 307,624円	1,540,128 円	1,621,103 円
	その他収入	1,700,000 円	1,675,975 円	24,025円	1,792,517 円	1,834,814 円
	収入計(A)	51,860,000 円	51,941,015 円	△ 81,015円	51,619,631 円	51,900,336 円

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
支出状況	人件費	18,400,000 円	18,400,000 円	0 円	18,400,000 円	18,400,000 円
	委託料	7,721,000 円	7,099,345 円	621,655 円	6,337,328 円	6,348,500 円
	修繕費	1,300,000 円	1,364,298 円	△ 64,298円	1,021,516 円	1,142,186 円
	その他管理運営費	15,349,000 円	12,675,282 円	2,673,718 円	14,074,352 円	14,805,945 円
	事業費	6,500,000 円	6,073,977 円	426,023 円	6,350,341 円	6,061,188 円
	その他支出	2,590,000 円	6,328,113 円	△ 3,738,113円	5,436,094 円	5,142,517 円
	支出計(B)	51,860,000 円	51,941,015 円	△ 81,015円	51,619,631 円	51,900,336 円

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
収支	収入計(A)	51,860,000 円	51,941,015 円	△ 81,015円	51,619,631 円	51,900,336 円
	支出計(B)	51,860,000 円	51,941,015 円	△ 81,015円	51,619,631 円	51,900,336 円
	収支(A)-(B)	0 円	0 円	0 円	0 円	0 円
	特記事項 (年度協定に基づく清算金等)		利用料金返納額 202,584 円 修繕費返納額 0 円 自動販売機電気料納付 122,245 円		利用料金返納額 434,530 円 修繕費返納額 278,484 円 自動販売機電気料納付 104,890 円	利用料金返納額 397,767 円 修繕費返納額 157,814 円 自動販売機電気料納付 138,544 円

収支状況についてのコメント

指定管理者記入

当初予算対比で収入額増については、コインロッカーや自動販売機使用料の増が主な要因です。

支出については、昨年度に引き続き降雪日が少なく除雪経費が大幅に削減されたこと及び電

気料が電力供給会社を見直し、電力単価が削減できたことなどです。

その他の支出は、除雪経費及び電気使用料の削減を反映した収支差額による本社経費の増額分です。

所管課記入

収入状況については、ショーウィンドー、コインロッカー、自動販売機等の売上増加により決算額が予算額を上回った。

支出状況については、降雪日が少なかったため除雪委託経費が減となり支出を抑えることができた。また、電力供給会社の見直しを行い、電気料金費用の削減が図れた。

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						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	620,000人	630,000人	640,000人	650,000人	660,000人	
実績値	657,223人	734,954人	750,232人	677,606人		
対前年度比	-	111.83%	102.08%	90.32%		
目標達成度	106.00%	116.66%	117.22%	104.25%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
実績値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
目標達成度	100.00%	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、くつかけ市場開催日にしばしば台風の接近があり、利用者が減少しました。

所管課記入

令和元年度の施設利用状況について目標数を上回ったが、昨年と比較すると台風の影響もあり△72,626人となった。今後は、継続イベント事業等に加え、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で、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。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す。

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多く聞かれた。

地域交流施設であることから、くつかけ市場の開催やウインターイルミネーション、チャレンジショップを設置するなどし、町民の交流及び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。

企業努力による適正な利益の確保を行っており、支出についても削減を行っている。

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。

令和 元 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	平成28年 4月 1日 ~ 令和 3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		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
収入状況	指定管理料	13,500,000 円	13,104,423 円	395,577 円	11,800,000 円	12,614,981 円
	利用料	4,500,000 円	6,179,950 円	△ 1,679,950円	5,291,550 円	6,424,200 円
	その他収入	210,000 円	255,081 円	△ 45,081円	72,869 円	81,757 円
	収入計(A)	18,210,000 円	19,539,454 円	△ 1,329,454円	17,164,419 円	19,120,938 円

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
支出状況	人件費	9,400,000 円	10,795,510 円	△ 1,395,510円	9,269,565 円	9,480,528 円
	委託料	1,800,000 円	1,406,126 円	393,874 円	1,706,624 円	1,544,184 円
	修繕費	1,300,000 円	1,280,953 円	19,047 円	1,282,176 円	913,636 円
	その他管理運営費	4,570,000 円	4,613,348 円	△ 43,348円	3,309,918 円	5,895,330 円
	事業費	200,000 円	142,696 円	57,304 円	40,200 円	229,600 円
	その他支出	940,000 円	1,300,821 円	△ 360,821円	1,106,307 円	1,057,660 円
	支出計(B)	18,210,000 円	19,539,454 円	△ 1,329,454円	16,714,790 円	19,120,938 円

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
収支	収入計(A)	18,210,000 円	19,539,454 円	△ 1,329,454円	17,164,419 円	19,120,938 円
	支出計(B)	18,210,000 円	19,539,454 円	△ 1,329,454円	16,714,790 円	19,120,938 円
	収支(A)-(B)	0 円	0 円	0 円	449,629 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 施設売上金返納	19,047 円 376,530 円			

収支状況についてのコメント

指定管理者記入

予算内で事業が推進するよう努めています。

有料トイレは「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、収入につながる様、最善を尽くしました。

近くの無料公衆トイレもご案内することで、ご納得の上ご利用頂けるよう努めました。

貸しスペースに関しては、できる限り利用者の要望に応え、利用のリポートに繋がられるよう努力致しました。

貸しスペース、有料トイレの利用促進のため、観光協会ホームページで発信しました。

所管課記入

予算を超えて執行している事業が見受けられるので、過去の実績を検証し、計画的に予算編成を行うように指示した。

利用料については、決算額が予算額を上回る結果となった。今後もホームページ等で広く周知し、更なる利用促進を図るよう指示した。

2. 施設利用状況

	施設名	軽井沢観光会館				
① 利用者数						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	180,000人	180,000人	180,000人	180,000人	180,000人	
実績値	171,155人	157,321人	159,356人	140,240人		
対前年度比	118.88%	91.92%	101.29%	88.00%		
目標達成度	95.09%	87.40%	88.53%	77.91%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
実績値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
対前年度比	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
目標達成度	100.00%	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

有料トイレを納得してご利用頂くための努力、周辺にあるトイレのご案内、清潔安全なトイレの維持を行うことで利用向上につなげています。

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、情報共有をしています。

来館者が楽しめるよう、観光会館の歴史、動物クイズ、鉄道ミニ博物館の説明書きを作成し、利用者の増加に繋がりました。

大人の障がい者がおむつ替えできるよう、隔離した場所とマットレス、使い捨てパッドを提供しました。

使用していなかった地場産業物産展示スペースを改修し、テレワークスペースとして使用することで、新たな利用者の獲得に努めました。

視聴覚室に隔離したスペースを設置し、授乳希望者や体調不良を訴える方に場所の提供を行い、旧軽商店街の公共的役割を果たしています。

所管課記入

東日本台風の影響もあり、利用者数が昨年に比べて減少したが、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ていただきたい。

デッドスペースの改修や体調不良者のための場所の設置、来館者を楽しませるための工夫など、各ニーズに合わせた努力が認められる。今後も様々な媒体を駆使する中で観光会館の魅力を幅広く発信することで、利用者が増大することを期待する。

3. 総合評価

指定管理者記入

【総合】

年間850万人の観光客をお迎えしている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。

2階のデッドスペースは、長野県のリゾートテレワーク推進事業の補助金を活用すると共に、NTTドコモCS長野支社様からのテレワーク協賛金をテレワーク室改築工事にあて、テレワークの自主事業を令和2年度から開始しています。

インバウンドへの観光案内など、多様化する観光案内にも対応出来る職員を配置しています。別荘や地域の方へも配慮して、どんな方にも「心ある観光会館」を目指し、利用者向上に繋げるべく日々努めました。

笑顔で心ある接客を心掛けた所、クレームが減り、お褒めのことばを頂くことが多くなりました。展示スペースでのイベントは正面玄関の案内板で掲示し、来館者には丁寧にご案内しました。AED講習を受けたり、町の防災マニュアルを把握するなど避難所としての役割を果たすよう努めております。

【環境整備】

1月下旬に発生したコロナウィルス対策として、消毒液の設置・職員のマスク着用の徹底、ソーシャルディスタンスの確保など感染防止に努めました。

毎年の花いっぱい運動に参加、5月に植栽。季節に合わせて、ロビーに花やオブジェを置き、植栽の剪定をしてお客様を楽しませました。

施設の老朽化のため点検をまめにして、修繕が必要な場合は迅速な対応に努めました。「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」、「身体的にちょっとした休憩が必要な方」など、どんな方にも優しい観光会館であるよう努めました。

使用されていなかった展示スペースをテレワークスペースにリニューアルすると共に、2階トイレも和便器から洋便器に変更工事を行い、時代のニーズに応えられるよう努めました。

インバウンドの来館が多かったため、入口に多言語での表示を掲載しました。

展示室のミニ鉄道博物館や観光会館の歴史について子供でもわかるような説明書きを作成し、正面入口やトイレ側入口の表示がわかりやすくなるよう努めました。

トイレの位置がわからず、困っているお客様が多いため周辺トイレの案内図を作成・掲示し、お客様への案内をわかりやすくしました。

【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、観光案内所職員や事務局職員と共有するよう努めると共に、周辺組織と長年の顔が見える関係を築くことで総合的な軽井沢の魅力が発信できるよう努めております。

2ヶ月に1度、職員全体の会議を開き、職員間の情報共有、意見交換を行い情報の共有に努めました。また状況に応じて、即時職員間で連絡、相談、報告をして円滑な運営を図りました。

インターネットの共有システムを他3ヶ所の案内所と活用し、最新情報のご案内ができるよう努めました。

所管課記入

施設の維持管理を徹底するとともに、サービスの向上に今後とも努めていただきたい。

テレワーク事業やコワーキングスペースの新たな設置などアフターコロナ時代に沿った事業を先立って行っている点は大変評価できる。今後と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。

AED講習や防災マニュアルの把握などは今後とも継続して行い、また観光会館独自の防災マニュアルの作成なども試み、より一層避難所としての役割を堅持することを伝えた。

コロナウイルス感染症対策や和式便器の洋式化などその時勢にあった環境整備を柔軟に行えることは評価できる。今後もその時のニーズを読み、柔軟に対応できるよう努めていただきたい。

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、今後とも活発な情報収集・共有を行うことを期待する。

令和元年度 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	平成28年 4月 1日 ~ 令和 3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		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
収入状況	指定管理料	15,500,000円	14,185,650円	1,314,350円	14,391,680円	14,180,984円
	利用料	520,000円	496,080円	23,920円	519,000円	474,580円
	その他収入	1,000円	74円	926円	57円	66円
	収入計(A)	16,021,000円	14,681,804円	1,339,196円	14,910,737円	14,655,630円

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
支出状況	人件費	8,150,000円	8,598,953円	△ 448,953円	8,126,572円	7,809,405円
	委託料	1,750,000円	1,558,878円	191,122円	1,558,548円	1,541,376円
	修繕費	1,300,000円	54,570円	1,245,430円	237,600円	28,404円
	その他管理運営費	3,000,000円	2,301,292円	698,708円	4,168,069円	2,412,271円
	事業費	200,000円	226,241円	△ 26,241円	0円	165,427円
	その他支出	1,621,000円	1,941,870円	△ 320,870円	830,948円	2,698,747円
	支出計(B)	16,021,000円	14,681,804円	1,339,196円	14,921,737円	14,655,630円

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
収支	収入計(A)	16,021,000円	14,681,804円	1,339,196円	14,910,737円	14,655,630円
	支出計(B)	16,021,000円	14,681,804円	1,339,196円	14,921,737円	14,655,630円
	収支(A)-(B)	0円	0円	0円	△ 11,000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 施設売上返納金	1,245,430円 68,920円			1,271,596円 47,420円

収支状況についてのコメント

指定管理者記入

会議室使用リピーターが増えて、利用数が微増しました。
経営健全化の為、会計事務所に適正に収支管理が出来ているか指導を仰いでいます。

所管課記入

昨年度に比べ利用率は上がっている。
更に、物販や会議室に利用を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が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						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	10,000人	11,000人	11,000人	11,000人		
実績値	8,578人	8,763人	9,639人	10,223人		
対前年度比		102.16%	110.00%	106.06%		
目標達成度	85.78%	79.66%	87.63%	92.94%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
実績値	85.80%	79.70%	87.60%	92.90%		
対前年度比		92.87%	110.00%	106.06%		
目標達成度	85.78%	79.66%	87.63%	92.94%		

利用状況についてのコメント

指定管理者記入

利用者数増加のため、下記取り組みを行っています。

■ 外国語対応可能な観光協会事務局員が常駐していることで、外国人観光客への観光案内や相談事などに対応しています。

■ 会議室利用者や周辺別荘所有者が不便と感じていること、例えばコピーサービスやFAX送信などは有料ではあるが、臨機応変に対応するようにしています。

■ 常にお客様の立場に立って管理運営にあたっています。

■ 会議室利用は当日申込にも対応するなど、柔軟な受け入れをしています。

所管課記入

昨年より利用者数は増えたが、今後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。

3. 総合評価

指定管理者記入

1月下旬に発生したコロナウィルス対策として、観光案内では、消毒液の設置・職員のマスク着用の徹底、ソーシャルディスタンスの確保、また2階会議室利用者にも注意を呼びかけ感染防止

に努めました。

観光案内窓口の拠点としての設置目的達成に向けて、日々何が求められているか、窓口で観光のお客様と直接話すことにより、観光客のニーズを把握しています。

観光協会が管理運営していることで、観光案内窓口の一つとして、他3か所の観光案内所と連携し、パンフレットの充実や質の高いご案内を心掛けています。

外国語対応可能な職員が常駐していることで、今後は外国人観光客の拠点として、担当課や消防係と連携して非常事態、災害時などの対応が出来るように整備していきます。

今後は、発地市庭など他指定管理施設との連携も検討していきます。

所管課記入

引き続き新型コロナウイルス感染症予防対策を行い、利用者への安心安全に努めていただきたい。

各所で行われているホスピタリティ研修に積極的に参加し、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。

令和元年度 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 7	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ワ
指定管理期間	平成28年 4月 1日 ~ 令和 3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		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
収入状況	指定管理料	25,000,000 円	25,000,000 円	0 円	25,000,000 円	25,000,000 円
	利用料	5,000,320 円	4,818,385 円	181,935 円	4,749,376 円	5,229,525 円
	その他収入	35,370,000 円	27,392,431 円	7,977,569 円	26,231,852 円	30,329,524 円
	収入計(A)	65,370,320 円	57,210,816 円	8,159,504 円	55,981,228 円	60,559,049 円

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
支出状況	人件費	24,000,000 円	24,000,000 円	0 円	23,600,000 円	24,000,000 円
	委託料	6,714,608 円	4,918,666 円	1,795,942 円	4,867,200 円	5,150,612 円
	修繕費	1,300,000 円	1,361,660 円	△ 61,660 円	1,320,000 円	2,322,742 円
	その他管理運営費	14,970,000 円	11,424,970 円	3,545,030 円	13,574,328 円	14,447,910 円
	事業費	13,107,000 円	10,378,259 円	2,728,741 円	10,566,610 円	12,677,171 円
	その他支出	4,660,000 円	4,660,000 円	0 円	3,941,090 円	1,960,614 円
	支出計(B)	64,751,608 円	56,743,555 円	8,008,053 円	57,869,228 円	60,559,049 円

項目		予算額	決算額	差引	(参考)29年度	(参考)30年度
収支	収入計(A)	65,370,320 円	57,210,816 円	8,159,504 円	55,981,228 円	60,559,049 円
	支出計(B)	64,751,608 円	56,743,555 円	8,008,053 円	57,869,228 円	60,559,049 円
	収支(A)-(B)	618,712 円	467,261 円	151,451 円	△ 1,888,000 円	0 円
	特記事項 (年度協定に基づく清算金等)					

収支状況についてのコメント

指定管理者記入

令和元年度の収支実績は、プラス618,712円の計画に対して26%減の467,261円の結果となりました。未達の要因としましては、自然災害、コロナウイルス感染症の発生による自主事業の減収、太陽光発電売電の減収等が主な要因となりました。第二四半期より、広告宣伝費、事業計画予算等の見直しを行い、経費の削減、経営の安定化に努めました。

冬季期間は、地域間交流による集荷事業、加工品、精肉等の売り場対策、SNSの発信による集客対策が直売所の売上に繋がり、前年並みの管理手数料収入を経常することができました。

また、電力供給の自由化により、供給会社を精査し、中部電力から関西電力に変更し、年間の使用料の減額を達成いたしました。

所管課記入

収支状況については、令和元年東日本台風及び新型コロナウイルスの影響により事業計画よりも収入は減少したが、自主事業による静岡県牧之原市との地域間交流を図る中で、冬季には牧之原市から野菜を確保し、夏季には、軽井沢産の葉物野菜を出荷することで売上の向上に努めた。

また、G20関係閣僚会合のエクスカーシヨンの一環として、令和のお茶会会場に選出され、日本の伝統文化を紹介するとともに水素エネルギーを利用したお茶を各国の方に振る舞った。発地市庭が内外に広く周知されたことで、更なる来場者及び収入の増加を期待する。

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(28年度より)				
① 利用者数						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	300,000人	278,000人	263,644人	300,000人	270,000人	
実績値	246,004人	252,067人	285,577人	262,315人		
対前年度比		102.46%	113.29%	91.85%		
目標達成度	82.00%	90.67%	108.32%	87.44%		
② 施設稼働率						
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
目標値	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
実績値	100.00%	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%	100.00%		

利用状況についてのコメント

指定管理者記入

令和元年度の利用状況につきましては、第一四半期は、週末の天候不順により来場者数は減少しましたが、客単価の上昇により売上実績は前年を上回りました。第二四半期に入り、長雨の影響もあり来場者数、売上実績とも9月度を除き前年を下回る状況が続きました。又、10月の台風災害により、来場者数は大きく減少し、その後も影響が響き12月度までの来場者実績は前年に比べ10%の減少となりました。状況を踏まえ冬季期間の営業対策を市場事業者と検討し、直売所の特売、精肉売り場の拡張、地域間交流による冬季野菜のSNSの発信等を実施しました。1月から3月の期間は来場者数10%増、売上実績19%増を達成できましたが年間来場者は前年8%減の結果となりました。

所管課記入

利用状況については、令和元年東日本台風の影響により秋季の来場者数は減少したものの、収入が少ない冬季に精肉の売り場を中央に設置するなど創意工夫を実践したほか、地域間交流により静岡県牧之原市から野菜を集荷し、野菜の安定供給に努めたことで例年の冬季来場者数を上回ることができた。

3. 総合評価

指定管理者記入

軽井沢発地市庭の指定管理者業務は4年目を終了いたしました。

今年度は、ブランド名霧下野菜をはじめとする直売施設の集荷・販売量ともに拡大し、業績は順調に推移すると予測されました。しかし、上期6月下旬からの天候不順や台風災害の影響により、来場者の減少などが重なり、12月度までの実績は、前年を下回る状況となりました。加えて令和2年に入ってから、新型コロナウイルス感染症の拡大により、経済は停滞し市場営業にも支障をきたす恐れがありました。しかしながら、1月度に入り冬季期間の牧之原市JAハイナンとの地域間交流による野菜の集荷販売、直売所業者会員による特売、精肉売り場拡張等の対策を講じ、冬季期間としては、前年実績を上回る業績を計上することができました。総体として令和元年度の実績は、来場者数(レジ通過者数)262,315人計画対比87%対前年92%、総売上5億5千6百万円計画対比93%対前年97%で、前年を下回る結果となりましたが、年間を通じて厳しい経営環境ではありましたが、市場各事業者の創意工夫により、大きく業績を落とすことなく終了することが出来ました。

また、10月の台風による災害は、町内にも大きく爪痕を残し、河川の氾濫、停電等により地域住民の生活にも支障をきたす事態となりました。町有施設として、自然災害の備えや防災拠点といった機能の充実、対策強化の取り組みが望まれると考えます。

本年度を通じて体験した、気候変動、感染症等、不測の事態に備える準備と対策を今後の指定管理業務の課題として取り組みます。

所管課記入

今年度は、令和元年東日本台風や新型コロナウイルスの影響があり大幅に業績悪化が見込まれたが、来場者数、売上とも悪条件にもかかわらず対前年90%以上と大きく業績を落とすことがなかった。

発地市庭は、開業4年目を迎え、徐々に知名度が高まったことや野菜の安定的な供給ができるようになったことが要因と考えられる。

6月には、G20関係閣僚会合でのお茶会が当施設で行われ、内外に報道がされたことにより、更に知名度を上げることになった。

また、夏場に葉物野菜が不足する静岡県牧之原市で軽井沢野菜を販売したことや町内の小中学校の給食に地元野菜を提供するなど農業振興に大きく寄与した。

今後は、更なる6次産業化の強化、大規模災害の対応や新型コロナウイルスによる新しい生活様式への対応、感染症対策などに期待したい。