

平成28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

所管課・係

地域整備課 都市計画係

※1～3:所管課記入 4:指定管理者記入 5:指定管理者及び所管課記入

1. 施設の名称等

名 称	軽井沢風越公園アイスアリーナ 他6施設 ・軽井沢風越公園アイスアリーナ ・軽井沢風越公園グラウンド ・スカップ軽井沢 ・軽井沢風越公園屋外テニスコート ・軽井沢風越公園スケートリンク ・軽井沢風越公園カーリングホール ・軽井沢風越公園総合体育館
-----	---

2. 指定管理者の情報等

名 称	風越パークコーオペレイション
所 在 地	長野県北佐久郡軽井沢町大字発地1157番地6
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで

3. 指定管理者が行う業務

- ・施設の利用に関する業務(施設の利用申し込みの受け付け、利用料金の収納等)
- ・施設の維持管理に関する業務(施設内の清掃、設備及び機器類の保守点検、警備業務等)
- ・施設の運営に関する業務
- ・その他の業務(一般経理事務、防災・避難計画・訓練等)

4. 業務の運営状況

(1)各施設の運営状況

①風越公園アイスアリーナ

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口における来客者へ親切かつ丁寧な対応を心掛けた。 ・施設の老朽化が進行する中で、利用者の利便性を高めるための改修を実施した。 ・スケート靴の研磨やスケート用品の販売を行い、利用者の利便向上を図った。 ・通年営業開始以来、解氷作業を実施していないため、「氷のやせ」や「質の劣化」が進んでいるが、点検やメンテナンス作業を行い、氷の状態が維持できるようにしている。特に大会前後に重点的にメンテナンスを行い、より良い氷の状態を維持している。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な会議を開催することにより、施設ごとの連携を取り、効率的な運営を行った。 ・来客者にとって、安全安心でリピート率の高い施設づくりを目指し、利用者のニーズに可能な範囲内で応え、柔軟な運営を行った。 ・接遇講習、普通救命講習などを受講し、職員のスキルアップを図り、接客にあたった。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・投書箱を設置し、利用者の方からの提案や苦情などを常に把握し、改善することにより、サービスの向上につなげた。 ・日常清掃や定期清掃を実施し、館内外の美化に努め気持ちよく利用していただけるようにした。また、危険箇所や破損箇所がないか日々の巡回業務で確認し、これらが発見された際は速やかな対処をした。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・稼働率の向上を図るため、空き枠を有効活用した自主事業や利用者の利便向上のため、自動販売機の設置やスケート用品等の販売、スケート靴の研磨作業を実施した。 ・「カジュアルホッケータイム」、「ワンコインアイスホッケースクール」、「初心者スケート教室」、「飲料、食品の自動販売機設置」、「レンタルスケート靴」、「アイスホッケー靴研磨」、「アイスホッケー用品(靴ひも・テープなど)販売」
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・大会の開催時間に合わせて、選手のアップや役員の準備が問題なく行えるよう、開館時間や閉館時間を主催者と調整した。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	56,000	57,000			
実績値(人)	58,037	57,207			
対前年度比	98.92%	98.57%			
目標達成度	103.64%	100.36%			
②施設稼働率					
目標値(%)	100.00	100.00			
実績値(%)	100.00	100.00			
対前年度比	100.00%	100.00%			
目標達成度	100.00%	100.00%			

②風越公園グラウンド

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・10月から予約システムが更新されたことにより、予約の重複等の人的ミスが軽減され、トラブルなく受付することができた。 ・点検表を用いて定期的な設備巡回を実施し、故障や異常を早期発見し快適な状態で施設利用できるようにした。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な会議を開催することにより施設ごとの連携をとり、効率的な運営を行った。 ・接遇講習、普通救命講習などを受講し、職員のスキルアップを図り接客にあたった。 ・マニュアルや巡回表、設備点検表を用いることにより、誰でも同じ業務が行える体制をとった。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・投書箱を設置し、利用者からの提案や苦情などを常に把握し、改善することにより、サービスの向上につなげた。 ・受付にて、利用者の行動、身体の状態の確認をし、体調の悪そうな方や施設の初めて訪れた方に声掛けを行い、安全に利用できるようにした。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・グラウンド脇に自動販売機を設置し、飲料の提供を行った。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・降雪時や融雪の状況を、適宜ホームページで配信することにより、利用予定者にグラウンドコンディションの情報を提供した。 ・軽井沢中学校が改築中であったため、中学校サッカー一部が通年で利用できる予約体制とした。 ・長野県観光誘致課と県内外の団体、チームによるスポーツ合宿の開催について情報交換を行い、大会や合宿等の誘致活動及び予約調整を実施した。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	6,500	9,500			
実績値(人)	9,032	10,683			
対前年度比	—	118.28%			
目標達成度	138.95%	112.45%			
②施設稼働率					
目標値(%)	100.00	100.00			
実績値(%)	61.30	71.11			
対前年度比	—	116.00%			
目標達成度	61.30%	71.11%			

③スカップ軽井沢

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・要望の多かった町内外の子どもを対象とした「夏休み子ども水泳教室」の実施や、施設休館日に貸切によるトレーニングルームの開放を実施し、利用者の増加を図った。 ・大型連休や7・8月の繁忙期に無休営業を実施し、利用者の要望に応え、利用者増加を図った。 ・水泳コースやトレーニングルームの貸切による利用状況をホームページや紙媒体で周知することにより、一般の利用者に迷惑がかからないようにした。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な会議を開催することにより施設ごとの連携をとり、効率的な運営を行った。 ・夏期間や週末の混雑時には受付人員やプール監視員を増やし、安全で効率的な人員配置を行った。 ・接遇講習、普通救命講習などを受講し、職員のスキルアップを図り、接客にあたった。 ・マニュアルや巡回表、設備点検表を用いることにより、誰でも同じ業務が行える体制をとった。 ・清掃実施忘れや、備品補充忘れのないよう、清掃チェックシートを作成し、業務にあたった。 ・点検表を用いて定期的な設備巡回を実施し、故障や異常を早期に発見して快適な状態で施設を利用できるようにした。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・投書箱を設置し、利用者の方からの提案や苦情などを常に把握し、改善することにより、サービスの向上につなげた。 ・受付にて利用者の行動、身体の状態の確認をし、体調の悪そうな方や施設に初めて訪れる方に声掛けを行い、安全に利用できるようにした。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・プールの大人向け、子ども向けの教室の他、夏休み子ども水泳教室を実施した。 ・トレーニングルームでは、「メニューの作成」、「パーソナルトレーニング」、「ペアストレッチ」を実施し、休館日には貸切による営業を実施した。また、無料で誰でも参加できる「マラソンサークル」を開催し、「みんなで楽しく走ろう」を合言葉に、サークルの仲間とスポーツの楽しさを分かち合い、公園周辺で活動を行った。 ・館内に飲料や食品の自動販売機を設置し、受付にてプール用品、トレーニング用飲料等の販売を行った。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・プール監視の注意点や救助方法を学ぶため、長野県が主催する安全講習会を受講し、安全にプールを利用できるようにした。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	61,500	68,000			
実績値(人)	67,130	70,885			
対前年度比	109.36%	105.59%			
目標達成度	109.15%	104.24%			
②施設稼働率					
目標値(%)	100.00	100.00			
実績値(%)	100.00	100.00			
対前年度比	100.00%	100.00%			
目標達成度	100.00%	100.00%			

④風越公園屋外テニスコート

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・10月から予約システムが更新されたことにより、予約の重複等の人的ミスが軽減され、トラブルなく受付することができた。 ・点検表を用いて定期的な設備巡回を実施し、故障や異常を早期に発見して快適な状態で施設を利用できるようにした。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な会議を開催することにより、施設ごとに連携を取り、効率的な運営を行った。 ・接遇講習、普通救命講習などを受講し職員のスキルアップを図り、接客にあたった。 ・マニュアルや巡回表、設備点検表を用いることにより、誰でも同じ業務が行える体制をとった。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・投書箱を設置し、利用者の方からの提案や苦情などを常に把握し、改善することによりサービスの向上につなげた。 ・受付にて利用者の行動、身体の状態の確認をし、体調の悪そうな方や施設に初めて訪れる方に声掛けを行い、安全に利用できるようにした。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・移動販売車による飲食物の提供や、コート脇に自動販売機を設置し、飲料の提供を行った。 ・テニスボール、グリップテープの販売を行った。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・冬期の降雪時や融雪状況を適宜ホームページで配信し、利用予定者にコートコンディションの情報を提供した。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	24,000	25,500			
実績値(人)	25,591	25,632			
対前年度比	103.56%	100.16%			
目標達成度	106.63%	100.52%			
②施設稼働率					
目標値(%)	100.00	100.00			
実績値(%)	92.57	96.78			
対前年度比	96.08%	104.55%			
目標達成度	92.57%	96.78%			

⑤風越公園スケートリンク

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・夏期リンクは、スケート競技のオフトレーニングの場として利用できる事をホームページやSNSを通じて発信し、利用の促進を図った。 ・初心者、競技者の滑走コース、時間の分けを行い、誰もが安全に楽しく滑走できるようにした。 ・年末年始の営業を実施した。 ・繁忙期はリンク内監視を強化し安全に滑走できるようにした。 ・ふれあいホール前の観客席からスケート靴を履いて移動できるようにゴムマットを敷きつめた。 ・スケートの経験がない方でも滑走できるよう、初心者のスケート教室を実施し、安全に滑走できるように補助具の貸し出しも行った。 ・インターネットやSNSの活用、チラシの配布等を実施した。 ・観光協会と連携して町外者への軽井沢ならではのスポーツ、おもてなしの一つのツールとしての情報を提供した。 ・メディア、ホテル、旅行会社と連携をした営業活動を行い、県内外に施設のアピールを行った。 ・地元スケートクラブや、町内外のスケート教室への指導者派遣を行った。 ・広い空間を無駄なく使えるよう、遊び道具を多く用意して遊んでもらう「遊び放題」を実施した。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・公園内の体制を全員が把握した上で、他施設との連携を密にし、早朝、深夜の除雪や落雷、台風等の際にも対応できた。 ・マニュアルや巡回表、設備点検表を用いることにより、誰でも同じ業務が行える体制をとった。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・投書箱を設置し、利用者の方からの提案や苦情などを常に把握し、改善することによりサービスの向上につなげた。 ・要望に応じたスポーツ体験教室を開催し、利用者満足度の向上を図った。 ・一般の方が利用しやすいスケジュールになるよう、スケート連盟との予約調整を行った。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業を開催し、利用率の向上及び宣伝活動を行った。 夏期：インライン、ローラースケート、スケートボード等の貸し出し、フットサル大会、遊び放題 冬期：小学校5校合同練習・指導者派遣、スケート体験教室、風越記録会、初心者用補助具の貸し出し
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・大会の開催時間に合わせて選手のアップや役員の準備が問題なく行えるよう、開館時間や閉館時間を主催者と調整した。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	16,000	17,000			
実績値(人)	16,587	22,804			
対前年度比	107.55%	137.48%			
目標達成度	103.67%	134.14%			
②施設稼働率					
目標値(%)	80.00	80.00			
実績値(%)	68.30	74.74			
対前年度比	88.67%	109.43%			
目標達成度	85.38%	93.43%			

⑥風越公園カーリングホール

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用される方が気持ちよく利用できるような受付対応を徹底した。 ・海外からの利用者も多いため、シート占用料等の高額な支払を「クレジットカード」で決済できるようにした。 ・町民を対象とした体験会やリーグ戦などを適宜開催し利用向上に努めた。 ・シートが空いているときに、誰でも簡単にカーリングが出来るよう、「60分」や「90分」でのカーリング体験など多彩な体験メニューを用意し、利用者の「ちょっとやってみたい」というニーズに応えた。 ・平日昼間等、利用率の低い時間帯に、「企業の研修・福利厚生」、「大学・専門学校のレクリエーション」などで利用できるメニューを用意。また、県外の小学校の移動教室を誘致し、稼働率向上に繋げた。 ・インターネットやSNSの活用、チラシの配布等を実施した。 ・観光協会と連携して町外者への軽井沢ならではのスポーツ、おもてなしの一つのツールとしての情報を提供した。 ・世界基準レベルの氷になるように維持し、速くて曲がる氷の提供を行い、カーリングの面白さを利用者に伝えた。 ・メディア、ホテル、旅行会社との連携した営業活動を行い、県内外に施設のアピールを行った。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・公園内の体制を全員が把握した上で、他施設との連携を密にし、早朝、深夜の除雪や落雷、台風等の際にも対応できた。 ・営業時間が長く、管理面積も大きいいため、昼間の利用時間の少ない時間帯と利用率の高い時間帯とのスタッフ配置を調整し、人件費を抑制した。 ・災害等の緊急時に、早急にスタッフが駆けつけられる体制を整えた。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・投書箱を設置し、利用者の方からの提案や苦情などを常に把握し、改善することによりサービスの向上につなげた。 ・トップアスリートによるスポーツ体験教室を開催し、利用者満足度の向上を図った。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業を開催し、利用率の向上及び宣伝活動を行った。 個人向けに、カーリング体験(60分)、(90分)の2カテゴリ、企業・団体向けに、レクリエーションカーリング、チームビルディングカーリングを行った。また、町民カーリング体験、カーリングサークル、リーグ戦、交流戦、ちびっこカーリング、練馬区の小学校を対象としたカーリング教室、自動販売機、物販、各種レンタルなど実施した。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・大会の開催時間に合わせて選手のアップや役員準備が問題なく行えるように開館時間や閉館時間を主催者と調整した。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	38,000	39,000			
実績値(人)	36,966	40,330			
対前年度比	97.92%	109.10%			
目標達成度	97.28%	103.41%			
②施設稼働率					
目標値(%)	100.00	100.00			
実績値(%)	99.84	98.62			
対前年度比	99.73%	99.17%			
目標達成度	99.45%	98.62%			

⑦風越公園総合体育館

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者へのあいさつを徹底し、受付での丁寧な対応を行い、気持ちよく利用していただけるようにした。 ・町内活動団体や自主事業の活動内容、活動スケジュール、問い合わせ先等を館内に掲示した。 ・清掃作業、館内点検、館内巡回を細かく実施し、快適な空間を提供した。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル化した業務計画を作成し、少ない人数で効率よく業務に取り組んだ。 ・接遇講習、普通救命講習などを受講し、職員のスキルアップを図り接客にあたった。 ・緊急時に備え、年2回の避難訓練の実施や普通救命講習を受講した。 ・館内点検表に基づいて巡回、点検を細かく実施し、館内美化及び危険箇所、故障箇所の発見、早急な対応を行った。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・投書箱を設置し、利用者の方からの提案や苦情などを常に把握し、改善することにより、サービスの向上につなげた。 ・受付にて利用者の行動、身体の状態の確認をし、体調の悪そうな方や施設に初めて訪れる方に声掛けを行い、安全に利用できるようにした。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・フットサル、エアロビクス、体育塾他、計14本の事業を実施した。 ・夏季にかき氷販売を実施した。 ・自動販売機を設置し、飲料や食品の提供を実施した。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・大会の開催時間に合わせ、選手のアップや役員の準備が問題なく行えるよう、開館時間や閉館時間を主催者と調整した。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	65,000	88,000			
実績値(人)	87,779	95,675			
対前年度比	139.54%	109.00%			
目標達成度	135.04%	108.72%			
②施設稼働率					
目標値(%)	100.00	100.00			
実績値(%)	100.00	100.00			
対前年度比	100.00%	100.00%			
目標達成度	100.00%	100.00%			

(2) 収支状況(収支状況は施設の合算数値)

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①収入状況					
指定管理料	236,000,000	236,000,000			
利用料	127,724,190	138,684,240			
その他	65,814,664	71,581,912			
収入計(A)	429,538,854	446,266,152			
②支出状況					
人件費	105,569,196	101,435,061			
管理運営費	208,669,845	190,313,419			
(うち委託費)	64,634,241	63,636,721			
(うち修繕費)	7,795,617	7,755,851			
事業費	22,602,237	23,538,822			
その他	52,794,651	58,270,382			
支出計(B)	389,635,929	373,577,684			
③収支					
収支 (A)-(B)	39,902,925	72,708,468			
町への納入金	20,700,000	26,974,269			
特記	※20,700,000 円は 年度協定に基づく 精算金	※26,974,269 円は 年度協定に基づく 精算金			

5. 評価

(1) 指定管理者

業務計画書に基づき風越公園の管理運営を実施することができた。

今年度は、G7交通大臣会合の関連イベントや、ながの銀嶺国体のアイスホッケー競技会、日本カーリング選手権等の大きなイベントで利用されることが多々あった。

また、さわやか軽井沢交流会や、総合体育館を会場に町の防災訓練も実施され、多くの方にお越しいただくこととなった。このような大きな利用から個人の利用まで、さまざまな方が公園にお越しになるため、利用者の安全確保や快適に利用していただけるよう、公園美化に取り組んだ。

効率的に園内の巡回や設備の点検が実施できるよう、点検表や巡回表を準備し、表に沿って作業を行い、設備の故障や異常箇所の早期発見、園内の危険箇所などを確認した。

自主事業については、利用者の方から要望があったものを企画し、空き枠を有効活用しながら要望に応える事業が実施できた。

接客については、改善しなければならない点もあり、投書箱に寄せられる施設への要望やお叱りの言葉とあわせて、内容をよく検討し、より良い公園になるように改善していきたい。

(2) 町

施設運営及び維持管理については適切に行われている。

風越公園施設を一括で管理運営するメリットを生かし、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を期待したい。

平成28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

所管課・係

地域整備課 都市計画係

※1～3: 所管課記入 4: 指定管理者記入 5: 指定管理者及び所管課記入

1. 施設の名称等

名 称	軽井沢町都市施設さわやかハット他1施設 ・軽井沢町都市施設さわやかハット ・(旧)軽井沢駅舎記念館
-----	---

2. 指定管理者の情報等

名 称	一般社団法人 軽井沢町振興公社
所 在 地	長野県北佐久郡軽井沢町大字発地1157番地6
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで

3. 指定管理者が行う業務

- ・施設の利用に関する業務(施設の利用申し込みの受け付け、利用料金の収納等)
- ・施設の維持管理に関する業務(施設内の清掃、設備及び機器類の保守点検、警備業務等)
- ・施設の運営に関する業務
- ・その他の業務(一般経理事務、防災・避難計画・訓練等)

4. 業務の運営状況

(1)各施設の運営状況

①軽井沢町都市施設さわやかハット

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・降雪時は早期除雪に努め、管理範囲外の部分も必要に応じ対応した。 ・ホームページにおいて、駐車場、コインロッカーの情報を公開し、利用促進に努めた。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル化した業務計画を作成し、少ない人員で効率的な業務を行い、人的な有効活用を図り、人件費削減に努めた。 ・緊急時に備え、普通救命講習を受講し、AEDを使用した救命法を習得した。 ・鉄道会社、テナント業者と合同で避難訓練を行い、災害時の対応を再確認し、エレベーターが緊急停止した場合を想定した救出講習を委託業者より学び、二次災害防止に繋げている。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員が接客研修に参加し、接客マナー、電話対応マナーの向上を目指した。 ・コインロッカーや機械設備の故障時に早期修理を行い、利用者が少しでも多く利用出来るよう対処した。 ・トイレ内には、季節の生花を装飾し、季節感を演出した。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・海外からの旅行者向けに大型コインロッカーの増設を行った。 また、利用者の利便性向上のため両替機の設置も併せて行った。 ・軽井沢駅北口1階の自動販売機は、車椅子の利用者も購入しやすい操作部の低い機器を設置している。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・修理点検を行う場合、利用者の時間等を考慮し、利用時間の少ない時間(夜間等)に実施をしている。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	さわやかホール は待合として 一般開放	さわやかホール は待合として 一般開放			
実績値(人)					
対前年度比					
目標達成度					
②施設稼働率					
目標値(%)	さわやかホール は待合として 一般開放	さわやかホール は待合として 一般開放			
実績値(%)					
対前年度比					
目標達成度					

② (旧)軽井沢駅舎記念館

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・除草、落ち葉掃き、除雪作業など適宜実施し、施設内外の美化に努め、利用者が入りやすい環境づくりを行った。 ・入館時に手荷物等を事務所にてお預かりし、観覧しやすいよう努めた。 ・パンフレットの増刷を行い施設の周知に努めた。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル化した業務計画を作成し、少ない人員で効率的な業務を行い、人的な有効活用を図り、人件費削減に努めた。 ・緊急時に備え普通救命講習を受講し、AEDを使用した救命法を習得した。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・接客研修に全職員参加し、接客マナー、電話対応マナーの向上を目指した。 ・大型連休、夏期期間は休館日を開館し利用者の増加を図った。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・コインロッカー設備がないことから、手荷物預かりを行い入館者の利便を図った。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・(旧)軽井沢駅舎記念館閉館に伴う対応を行った。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	—	8,167			
実績値(人)	—	8,231			
対前年度比	—	—			
目標達成度	—	100.78%			
②施設稼働率					
目標値(%)	—	95.0			
実績値(%)	—	98.7			
対前年度比	—	—			
目標達成度	—	103.89%			

(2) 収支状況(収支状況は施設の合算数値)

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①収入状況					
指定管理料	43,800,000	48,800,000			
利用料	23,121,100	21,477,100			
その他	4,730,439	7,408,373			
収入計(A)	71,651,539	77,685,473			
②支出状況					
人件費	20,609,352	16,172,220			
管理運営費	42,476,940	43,600,335			
(うち委託費)	16,434,404	17,908,247			
(うち修繕費)	2,045,520	2,413,130			
事業費	4,768,940	5,033,194			
その他	0	1,388,791			
支出計(B)	67,855,232	66,194,540			
③収支					
収支 (A)-(B)	3,796,307	11,490,933			
町への納入金		2,713,420			
特記	27年度は さわやかハット のみ	※2,713,420 円は 年度協定に基づく 精算金			

5. 評価

(1) 指定管理者

さわやかハットは、G7交通大臣会合開催に伴い、軽井沢駅で開催された「会合開催 100 日前イベント」、「テロ対策訓練」や歓迎国旗、歓迎看板の設置が行われたため、関係機関と連絡を取りながら開催に向け準備を行い、期間中はコインロッカー一閉鎖や交通整理などの協力を行った。

自主事業は、利用者のニーズに合わせ、大型コインロッカー及び両替機の導入を行い、サービスの向上に努めた。

駅舎記念館は、施設内外の美化に重点を置き管理を行った。

自主事業として、手荷物預かりを開始し来館者の利便を図り、繁忙期は無休で営業を行い、利用者の増加に繋げた。

軽井沢駅の玄関口として、引き続き利用者が快適安全に利用出来るよう維持管理に努めていきたい。

(2) 町

施設の管理運営は適切になされており、G7交通大臣会合開催に伴う対応も柔軟に行った。

利用者のニーズに合わせた大型コインロッカーの設置や、手荷物預かり等、利便性の向上や利用者の増加に取り組んでいる。

また、施設内の清掃や美化活動により、軽井沢の玄関口として、ふさわしい状態の維持がなされている。

今後も施設を快適に利用できるような管理運営に期待したい。

平成28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

所管課・係

保健福祉課 高齢者係

※1～3: 所管課記入 4: 指定管理者記入 5: 指定管理者及び所管課記入

1. 施設の名称等

名 称	軽井沢町老人福祉センター 他1施設 ・軽井沢町老人福祉センター ・屋内多目的運動場
-----	---

2. 指定管理者の情報等

名 称	佐久浅間農業協同組合
所 在 地	長野県佐久市猿久保882
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで

3. 指定管理者が行う業務

老人福祉センター	1. 「老人福祉法による老人福祉センターの設置及び運営について」の「老人福祉センター設置運営要綱」に基づく業務 2. 施設の利用に関する業務 3. 施設の受付業務 4. 施設の維持管理及び軽微な修繕 5. 警備に関する業務 6. 施設内への自動販売機等の設置及び維持管理業務 7. 管理運営に関する経理業務 8. 総合的な管理に関する業務 9. その他必要な管理業務
屋内多目的運動場	1. 施設の利用に関する業務(運動場の貸出) 2. 施設の運営に関する業務 3. 施設の維持管理及び軽微な修繕 4. 警備に関する業務 5. 管理運営に関する経理業務 6. 総合的な管理に関する業務 7. その他必要な管理業務

4. 業務の運営状況

(1)各施設の運営状況

①老人福祉センター

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者へのあいさつを徹底し、「おもてなしの心」で、親切丁寧な対応を実施した。 ・行政との定例の連携会議を開催し、連絡を密にしてサービスの向上に努めた。 ・利用者の少ない地区の利用促進を図るため、地区別利用状況の確認をした。 ・利用者が高齢のため、入浴前後の水分補給や、転倒防止の声かけを実施した。また、温泉の温度設定、入浴者の入浴状況の確認をするため、定期的に巡回を行い、来館時の体調や暮らし(生活)の変化も確認し、必要に応じて、行政へ繋げた。 ・「さくら草の湯」において、6月に「しょうぶ湯」、12月に「カリン湯」、「ゆず湯」、1月に「リンゴ湯」とイベント温泉を4回開催し、イベント温泉のお知らせは、新聞のカラー折り込みちらしの配布やJA軽井沢支所だより、JA広報誌JAHOOLに掲載した。 ・年間行事の「バレンタインデー」「ホワイトデー」に合わせて利用者にプレゼントを配付した。 ・老人クラブ連合会とゲートボール部の事務局を担当し、会計管理、事業計画作成・進捗管理をし、各種活動支援に取り組んだ。 ・交流の場の位置付けとなる趣味クラブ活動の活動内容を、新聞のカラー折り込みちらしに掲載しクラブ員の拡大に努めた。 ・初の試みとし、世代間の交流を目指し、趣味クラブ「書道教室」のみなさんに協力をいただき、平成29年1月に「新年書初め教室」を開催し、世代を越え、老人福祉センターを知っていただく機会ができ、交流も図れた。 ・JA 佐久浅間「浅間地区」の年金友の会の演芸会を開催し、老人福祉センターの利用率の向上、宣伝活動を行った。 ・施設下足場の修繕として、据え置き型の手すりを購入し設置した。 ・利用者からの要望に応じて、女湯に網戸の設置をした。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・時差出勤、交替勤務により効率的な職員配置に努めた。 ・シルバー人材センター請負職員1名により、高齢者の就業指導活動を行うとともに、施設清掃業務等について人材を活用した。 ・JAによる経理担当者会議、研修会・JA自主点検に参加し、実務面の強化と内部会議の定例開催による意見交換と情報の共有化を図った。また、JA福祉サービス安全対策委員会・安全対策担当者会議(9月・3月)では、リスク管理、安全対策等について研修した。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・「軽井沢町老人福祉センター運営委員会」を7月に開催し、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た。 ・利用者満足度調査はアンケート箱を設置し、意見要望をお聴きした。実施にあたっては、クイズ形式を取り入れ、回収率の向上を図った。また、要望等への改善に努めた。 ・接遇・コミュニケーション研修会を開催し、接遇の質の向上を図った。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の介護予防教室「サロンあさま」を週2回(月・木)開催し、憩いの場の提供、高齢者の健康増進、介護予防活動に取り組んだ。 ・平成29年4月から開始される「軽井沢町日常生活支援総合事業」についての説明会を、サロンあさま、老人クラブ連合会の役員会に合わせて、12月に開催した。 ・サロンあさまの参加者から、健康・くらしの状態を把握し要配慮者については、行政へ繋げた。 ・軽井沢警察署より講師を迎えて、「安全運転について」、「振り込み詐欺について」講習会を開催した。 ・休憩室に自動販売機の設置を行った。 ・JA「みどりのひろば軽井沢」直売所との連携により、野菜、望月高原ヨーグルトなどJA生活部生活購買課と連携し、安全な食の提供(一般食品)等の販売取次を行い、老人福祉センター利用者や買い物に不便を感じている皆さんに、サービス向上及び利用促進に取り組んだ。

その他	<ul style="list-style-type: none"> ・軽井沢町総合文化展への参加や協力をした。 ・軽井沢ユニバーサルスポーツ祭の協力をした。 ・第12回ふれあい祭の協力をした。 ・隣接福祉施設と連携し、避難訓練の実施をした。(年2回) ・隣接福祉施設に付帯施設の一部を提供した。
-----	---

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	19,000	19,000	19,000		
実績値(人)	18,541	19,024			
対前年度比	99.63%	102.61%			
目標達成度	97.58%	100.13%			
②施設稼働率					
目標値(%)	100.00	100.00	100.00		
実績値(%)	100.00	100.00			
対前年度比	100.00%	100.00%			
目標達成度	100.00%	100.00%			

②屋内多目的運動場

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ゲートボール部、グランドゴルフ部への活動支援や、北佐久郡・小諸市交流大会、二市三町大会、JA佐久浅間軽井沢支所年金友の会大会等、積極的な誘致と提供、また、広報・事務的な支援を行い、競技人口の増加、利用促進に取り組んだ。 ・各種大会前には、利用者に気持ち良く使用いただくために、早めの開館、放送設備などの備品の用意を行った。 ・夏季等に利用する場合、窓開けや水分補給の声かけ(熱中症対策)を行った。 ・行政と月定例の連携会議を開催し、連絡を密にしてサービスの向上に努めた。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・時差出勤、交替勤務により効率的な職員配置に努めた。 ・JAによる経理担当者研修会、JA自主点検に参加し、実務面の強化と内部会議の定例開催による意見交換と、情報の共有化を図った。 また、JA福祉サービス安全対策委員会、安全対策委員会、安全対策担当者会議(9月・3月)では、リスク管理や安全対策等(AED 研修含む)について研修をした。 ・運動場専用のAEDの設置について検討し、来年度購入することとした。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉センターと同様に、「軽井沢町老人福祉センター運営委員会」を7月に開催し、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た。 ・アンケート箱を設置し利用者満足度調査を行い、意見要望をお聴きした。実施にあたっては、クイズ形式を取り入れ、回収率の向上を図った。また、要望等への改善に努めた。 ・接遇、コミュニケーション研修会を開催し、接遇の質の向上を図った。
自主事業	なし
その他	なし

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	1,800	1,800	1,800		
実績値(人)	1,284	1,855			
対前年度比	110.40%	144.47%			
目標達成度	71.33%	103.06%			
②施設稼働率					
目標値(%)	40.00	40.00	100.00		
実績値(%)	40.00	40.00			
対前年度比	100.00%	100.00%			
目標達成度	100.00%	100.00%			

(2) 収支状況(収支状況は施設の合算数値)

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①収入状況					
指定管理料	30,000,000	30,000,000	30,500,000		
利用料	1,955,964	2,022,336			
その他	80,803	75,544			
収入計(A)	32,036,767	32,097,880			
②支出状況					
人件費	9,021,064	9,170,086			
管理運営費	18,598,305	18,460,036			
(うち委託費)	6,687,360	7,425,540			
(うち修繕費)	916,308	1,361,166			
事業費	3,111,000	3,485,000			
その他	0	0			
支出計(B)	30,730,369	31,115,122			
③収支					
収支 (A)-(B)	1,306,398	982,758			
町への納入金	0	0			
特記	別途入湯税 562,650 円	別途入湯税 590,200 円			

5. 評価

(1) 指定管理者

行政とJAとの連携会議を月1回開催(定例)し連絡を密に行い、職員一人ひとりが、「おもてなしの心」により来館者をお迎えし、声掛けや口コミでの新規来館者の定着に努めた。

さくら草の湯においては、季節を感じてもらうため年4回のイベント温泉を開催し、大勢の皆さんに知っていただくため、新聞折り込みを活用し、利用率の向上、宣伝活動を行った。

利用者のニーズに合った野菜や果物、米粉パン、甘酒等の販売をJAみどりのひろば軽井沢直売所やJA生活部生活購買課と連携し、来館者で買い物に不便を感じている方達に、サービス向上及び利用促進の取組を行ったことで利用者に喜ばれた。

また、健康増進、交流を目的とした介護予防教室を開催し、地域のみなさんに大勢参加していただき、いつまでも元気で生活いただけるよう、内容も充実させ実行することができた。

今後もサービス向上に努め、高齢者が利用しやすい快適な施設を目指し、利用の増加に努めたい。

屋内多目的運動場は、ゲートボール等競技人口が年々減少傾向にあるが、地元クラブや趣味クラブ等に施設利用を積極的に働きかけ、老人福祉センター同様に「健康増進と交流」を目的に利用者の増加に努めたい。

(2) 町

施設の管理運営は、適切に行われていることを月定例会でも確認しており、「利用者の要望や利便性に応え、施設の小修繕が計画的に行われていること」、「新規事業を計画し利用者増の工夫が図られていること」を評価する。

職員一人ひとりが、「おもてなしの心」により来館者をお迎えし、利用者の安全確保、年4回のイベント温泉の開催、安全な食の提供、クラブ活動支援などを行い、サービス向上と利用促進、活性化支援に努めている。

また、初の試みとなる世代間交流として、町内の小学生を対象とした「新年書初め教室」を開催し、世代を越えて交流を図る場としても老人福祉センターが役割を果たしている。

今後も施設の役割を果たすべく、高齢者が安心安全に利用できる施設となり、また、老人福祉センターが地域の通いの場の中心となるよう、更なる取り組みに期待する。

屋内多目的運動場についても、固定した利用にとどまらず、65歳以上の方が多岐にわたって利用できるような企画を検討されるよう期待する。

平成28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

所管課・係

観光経済課 観光商工係

※1～3:所管課記入 4:指定管理者記入 5:指定管理者及び所管課記入

1. 施設の名称等

名 称	軽井沢町地域交流施設くつかけテラス
-----	-------------------

2. 指定管理者の情報等

名 称	株式会社フードサービスシンワ
所 在 地	長野県南佐久郡小海町大字千代里2392番地1
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで

3. 指定管理者が行う業務

- (1) 管理施設の使用許可に関する業務
- (2) 管理施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務
- (3) 管理施設等の維持管理に関する業務
- (4) 前各号に掲げるもののほか、必要と認める業務

4. 業務の運営状況

(1)各施設の運営状況

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・チャレンジショップ、テナントの運営については、商工会中軽井沢支部や町と定期的に協議をし、要望等のご意見を参考に適切に対応した。 ・来館者には、迅速かつ丁寧に対応するように努めた。 また、日常的な清掃は当然として、特にトイレについては常に清潔を保つよう清掃に努めた。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者の安心、安全のため、AED 研修ほかの職員研修、台風や大雪などの災害に備え、年3回の消防・災害訓練を実施した。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館・チャレンジショップ・テナントのある、駅に併設している施設として、利用者の満足を得られるよう努力した。 ・施設内にご意見箱を設置して利用者のご意見をいただき、施設管理運営に活かした。ご意見の多くは施設の美観や施設員の対応に好意的であった。
地域活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・くつかけテラスコンサートを年4回実施した。 ・チャレンジショップ、商工会中軽井沢支部とともに、年11回「くつかけ市場」を実施した。 ・軽井沢町商工会中軽井沢支部と連携し、さわやかバザール(年2回)やウインターイルミネーションを実施した。ウインターイルミネーションは南口広場にも設置した。 ・ショーウィンドーは、展示を希望した住民の作品を展示したほか、展示場所に空きブースが無いように留意し、近郊の作者による作品展示を行った。 ・くつかけテラス活性化委員会(構成:軽井沢図書館友の会・商工会中軽井沢支部・指定管理者)を結成し、結成記念のフォーラム及び商工会中軽井沢支部「元気づくり支援金」事業「くつかけ@まちづくり塾」を4講演実施した。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・当該施設は、図書館、チャレンジショップ、観光案内所など利益を生む事業ではない施設で構成されているため、中軽井沢地区への集客、地域活性化のための事業を実施している。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	610,000	620,000			
実績値(人)	626,387	657,223			
対前年度比	102.86%	104.92%			
目標達成度	102.69%	106.00%			
②施設稼働率					
目標値(%)	100.00	100.00			
実績値(%)	100.00	100.00			
対前年度比	100.00%	100.00%			
目標達成度	100.00%	100.00%			

(2) 収支状況(収支状況は施設の合算数値)

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①収入状況					
指定管理料	50,000,000	49,000,000			
利用料	1,112,233	1,062,065			
その他	1,850,266	1,792,796			
収入計(A)	52,962,499	51,854,861			
②支出状況					
人件費	18,400,000	18,400,000			
管理運営費	20,927,680	24,105,277			
(うち委託費)	7,619,676	7,322,352			
(うち修繕費)	649,652	637,016			
事業費	6,541,505	5,424,924			
その他	3,057,198	2,864,023			
支出計(B)	48,926,383	50,794,224			
③収支					
収支 (A)-(B)	4,036,116	1,060,637			
町への納入金	1,607,000	1,060,637			
特記	※1,607,000 円は 年度協定に基づく 精算金	納入金のうち、自 動販売機電気料 は 104,890 円。 955,747 円は協定 に基づく精算金			

5. 評価

(1) 指定管理者

平成25年度に新設された施設の、指定管理期間2期目の初年度として、地域活性化事業のコンサートや、演劇公演及びくつかけ市場の充実、中軽井沢商工会との協力体制(若葉まつり、紅葉まつり、ウインターイルミネーションなど)、観光協会と信濃毎日新聞社共催のホリデーウォークへの協力など、「地域交流施設としての役割」を、指定管理申請時の内容に添った管理運営を図った。

平成28年度には、図書館友の会、商工会中軽井沢支部を主な構成員とする「くつかけテラス活性化委員会」を結成した。

くつかけテラスに関係する多くの住民の皆様と共に、今後もこれまでの実績に加えてより充実した「施設の設置目的に添った管理運営及び事業」を展開する。

(2) 町

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る。

運営面では、コンサートを定期的を実施した。

また、地元商工会やチャレンジショップオーナーと協働で、「くつかけ市場」の開催やウインターイルミネーションを設置するなど、中軽井沢地域の活性化に貢献した。

秋のウォーキング大会においては、紅葉まつり実行委員会と協力するなど、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た。このことにより、図書館利用や中軽井沢駅乗降客数も増加している。

また、くつかけテラス活性化委員会を立ち上げたことにより、地域との協力体制が強化されるため、さらなる活性化を期待したい。

平成28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

所管課・係

観光経済課 観光商工係

※1～3: 所管課記入 4: 指定管理者記入 5: 指定管理者及び所管課記入

1. 施設の名称等

名 称	軽井沢観光会館
-----	---------

2. 指定管理者の情報等

名 称	一般社団法人 軽井沢観光協会
所 在 地	長野県北佐久郡軽井沢町大字軽井沢470番地3 軽井沢町観光振興センター内
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで

3. 指定管理者が行う業務

- (1) 管理施設の使用許可に関する業務
- (2) 管理施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務
- (3) 管理施設等の維持管理に関する業務
- (4) その他必要と認める業務

4. 業務の運営状況

(1)各施設の運営状況

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・軽井沢観光会館は「軽井沢の魅力を伝え、多くの方に軽井沢ファンになってもらう」ためにホスピタリティを高め、軽井沢町の観光振興に寄与することを念頭に、次のようなことを行った。 <ol style="list-style-type: none"> 1)館内を清潔に保ち、来館者に気持ちよく使ってもらえるよう努めた。 2)観光案内は町内外の情報を広く集め、わかりやすい観光案内に努めた。 3)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た。 4)来館者へアンケートを取ることで、来館者のリクエストに応えることを心掛けた。
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者への観光案内に対応できる職員を配置している。 ・2ヶ月に1度、職員全体の会議を開き、職員間の情報共有、意見交換に努めている。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね、利用者からは満足の声をいただいている。場所柄、別荘のお客様も多く利用しているため、別荘客へのサービスにも努めている。 1)実施しているアンケートを毎月集計し、来館者の満足度向上に向けて、対応等の改善に努めた。 2)観光案内では、不明な事項については、問い合わせ先まで調査し対応した。また、マニュアルを作成し、問い合わせに対しては正確且つ迅速な対応により、満足度の向上に努めた。 3)別荘利用者への利便性向上のため、期間限定ではあるが窓口にて新聞販売を行った。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口での物品販売。 ・展示室、会議室、有料トイレの利用促進を図るため、観光協会ホームページによる情報発信を行った。 ・休憩室に自動販売機を設置し、利用者の利便性の向上を図った。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・授乳場所の提供、落とし物や忘れ物の困りごと相談等に対応することによりホスピタリティを向上し、軽井沢町の観光振興に寄与した。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	180,000	180,000			
実績値(人)	143,976	171,155			
対前年度比	96.89%	118.88%			
目標達成度	79.99%	95.09%			
②施設稼働率					
目標値(%)	100.00	100.00			
実績値(%)	100.00	100.00			
対前年度比	100.00%	100.00%			
目標達成度	100.00%	100.00%			

(2) 収支状況(収支状況は施設の合算数値)

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①収入状況					
指定管理料	10,600,000	11,162,556			
利用料	6,807,575	6,264,222			
その他	382	282,834			
収入計(A)	17,407,957	17,709,612			
②支出状況					
人件費	9,176,901	8,988,809			
管理運営費	5,755,522	3,762,621			
(うち委託費)	1,559,442	1,807,952			
(うち修繕費)	616,334	926,136			
事業費	0	0			
その他	866,314	872,704			
支出計(B)	15,798,737	13,624,134			
③収支					
収支(A)-(B)	1,609,220	4,085,478			
町への納入金	0	637,444			
特記					

5. 評価

(1) 指定管理者

外国人旅行者への観光案内など、多様化する観光案内にも対応出来る職員を配置し、適切な運営を図った。
別荘の方や、困っているお客様へも配慮し「心ある観光会館」として対応に努めた。

観光案内

年間 830 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る。

高いホスピタリティ、軽井沢の上質感などを念頭に、満足度が高まるご案内に努めた。

各店舗の情報収集を行い、観光案内所職員や観光協会事務局職員と情報の共有に努めた。

展示室

観光協会ホームページによる情報発信を行い、利用促進に努めた。

有料トイレ

お客様に、無料トイレと有料トイレの選択肢があることを発信した。

観光協会の Facebook で、有料トイレのきれいさや、更衣室があることを動画で発信し、無料トイレとの差別化をPRした。

建物と周辺

適宜、建物や植栽の点検を行い、施設の維持管理を適切に行った。

(2) 町

施設の維持管理については、有料トイレや館内は適切な清掃により、常に清潔に保たれている。

職員は利用者に対し、おもてなしの精神を持った接客を心掛けている。

利用者の要望や、現在の問題点などを把握するためにアンケート調査を実施したうえで、利用者の満足度向上を図った。

引き続き、利用者に対するサービスの向上に努め、ホームページや Facebook による情報発信や、様々な観点からの自主事業を展開し、稼働率や利用者数の目標を達成すると共に、観光振興を推進する運営に期待したい。

平成28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

所管課・係

観光経済課 観光商工係

※1～3: 所管課記入 4: 指定管理者記入 5: 指定管理者及び所管課記入

1. 施設の名称等

名 称	軽井沢町観光振興センター
-----	--------------

2. 指定管理者の情報等

名 称	一般社団法人 軽井沢観光協会
所 在 地	長野県北佐久郡軽井沢町大字軽井沢470番地3 軽井沢町観光振興センター内
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで

3. 指定管理者が行う業務

- (1) 管理施設の利用許可に関する業務
- (2) 管理施設の利用に係る利用料金の徴収に関する業務
- (3) 管理施設等の維持管理に関する業務
- (4) その他必要と認める業務

4. 業務の運営状況

(1)各施設の運営状況

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所の中心となるべく、下記の事に取り組んだ。 1)常に観光に関する最新の情報を入手し、会議等により観光協会職員全体で情報共有し、観光案内や質問に対して正確に対応する環境を作った。 2)外国人旅行者への対応として、英語・中国語での観光案内が可能な職員を配置している。 3)日本語と外国語のガイドブックを館内で閲覧できるようにしている。 4)施設は清掃や花を飾ることで、快適で清潔な環境を維持し、来館者を快く迎えるよう努めた。 5)ポケットパークは、毎朝清掃を行い環境美化に努めた。 <p>トレイ清掃は外部へ委託し、管理表により毎日の実施状況を確認し、清潔なトイレの維持に努めた。</p>
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者への観光案内に対応できる職員を配置している。 ・観光案内所の中心的な役割を發揮すべく、関係各所との情報共有に努めた。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね、利用者からは満足の声をいただいている。 ・テーブル・椅子を設置し、休憩場所として利用していただくことにより、満足度の向上を図った。 ・Free Wi-Fiにより、特に外国人旅行者の利便性の向上が図られた。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口での物品販売 ・振興センターのPRを観光協会ホームページにて実施 ・会議室用機材の貸し出し ・コピーサービスの提供
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・応接室等を授乳場所として提供することにより、来館者の利便性向上に努めた。 ・会議室の貸出は、ホームページ等で告知して、利用促進を図った。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	平成28年度	10,000			
実績値(人)	より新規	8,578			
対前年度比	指定管理施設	—			
目標達成度		85.78%			
②施設稼働率					
目標値(%)	平成28年度	100.00			
実績値(%)	より新規	85.78			
対前年度比	指定管理施設	—			
目標達成度		85.78%			

(2) 収支状況(収支状況は施設の合算数値)

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①収入状況					
指定管理料	—	14,578,676			
利用料	—	453,240			
その他	—	0			
収入計(A)	—	15,031,916			
②支出状況					
人件費	—	7,542,148			
管理運営費	—	2,349,129			
(うち委託費)	—	1,731,528			
(うち修繕費)	—	390,096			
事業費	—	0			
その他	—	810,807			
支出計(B)	—	10,702,084			
③収支					
収支 (A)-(B)	—	4,329,832			
町への納入金	—	921,324			
特記					

5. 評価

(1) 指定管理者

総合的な観光振興の場所として、会議室の利用促進及び案内ホールとポケットパークの利用環境を整えることにより、住民の交流促進に努めた。

観光案内

年間 830 万人の観光客をお迎えしている軽井沢への期待は高い。

館内入口に地図や情報誌を設置することで、気軽に資料を手にとってもらうことができ、また、テーブルと椅子があるため、ゆっくり情報収集ができるので、お客様との適度な距離をとって案内している。

カウンターに、外国人旅行者への「おもてなし」で、職員が作成した折り紙を設置し、会話の糸口としても活用している。

町内施設や店舗の情報を、観光案内所や観光会館の職員と共に情報収集と共有に努め、より正確な情報発信を行い、来館者に喜んでもらえる観光案内に努めた。

会議室

WEB で情報発信をして、利用促進に努めた。

利用者が希望の備品はできるだけ提供できるよう手配した。

ポケットパーク・トイレ

旧軽井沢へ行く途中にトイレがあることは、とても助かると多くの声が寄せられており、清潔なトイレの維持に努めた。

ポケットパークの整備や緑化に努め、憩いの場を提供することに努めた。

(2) 町

施設の維持管理については、適切な清掃により常に清潔を保つと共に、花を飾ることなどにより、快適な環境でお客様を迎えられるよう努めている。

職員は来館者に対して「おもてなし」の精神を持ち、外国語ができる職員を配置するなど、柔軟な接客に努めている。

今後、利用者アンケートの実施や、駐車場の台数が少ないといった課題の解決に向けて検討して行くことが必要であるが、引き続き、お客様に対するサービスの向上に努め、窓口での物品販売等の自主事業を積極的に行い、観光振興の中心として適切な管理運営により、住民の交流を促進するとともに地域の活性化に寄与することを期待する。

平成28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

所管課・係

観光経済課 農林振興係

※1～3:所管課記入 4:指定管理者記入 5:指定管理者及び所管課記入

1. 施設の名称等

名 称	軽井沢町農産物等直売施設軽井沢発地市庭
-----	---------------------

2. 指定管理者の情報等

名 称	株式会社フードサービスシワ
所 在 地	長野県南佐久郡小海町大字千代里2392番地1
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで

3. 指定管理者が行う業務

- ・施設全体の管理運営に関する業務
- ・販売促進に関する業務
- ・情報発信他に関する業務
- ・施設の利用許可に関する業務
- ・施設の利用に係る利用料金の徴収に関する業務
- ・施設等の維持管理に関する業務
- ・警備に関する業務
- ・施設職員の研修に関する業務
- ・その他必要と認める業務

4. 業務の運営状況

(1)各施設の運営状況

サービス向上の取組	・株式会社軽井沢直売所、テナント、そば関連団体、観光協会、商工会、軽井沢町など関係者の連帯した協働参画並びに利用者サービスの向上を目的に、管理運営協議会を定期的開催し、施設の円滑な運営に資するよう協議を行い、適切な運営が行われた。
職員・管理体制	・自衛消防組織(年1回の総合避難訓練、定期防火設備点検、日常点検)の設置 ・コンプライアンスを順守し、管理業務仕様書に基づき保守、維持管理、修繕を的確・適正に行った。
利用者満足度	・来場者アンケートを実施し、結果をもとに運営へ反映するとともにサービスの向上に努めた。 ・ホームページや SNS を効果的に利用し、市庭の魅力や情報を発信した。
自主事業	・自動販売機の設置、外販事業、催事、料理教室、コンサート等を開催し、利用者の利便性の向上と軽井沢食文化の創造・発展・発信に寄与した。 ・東日本震災復興チャリティイベント(7月31日)、収穫祭(11月3日～6日)、初売り(1月6日～9日)実施
その他	・平成28年4月26日プレオープンより、来場者の利用促進、新たな観光名所の位置付けを実現して、観光、農業、商工の発展に寄与すると共に、地場製品の提供と広報活動を効果的に実施した。

施設の利用状況

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①利用者数					
目標値(人)	平成 28 年度	200, 000	278, 000		
実績値(人)	より新規	246, 004			
対前年度比	指定管理施設	—			
目標達成度		123. 00%			
②施設稼働率					
目標値(%)	平成 28 年度	—			
実績値(%)	より新規	—			
対前年度比	指定管理施設	—			
目標達成度		—			

(2) 収支状況(収支状況は施設の合算数値)

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
①収入状況					
指定管理料	—	25,000,000	25,000,000		
利用料	—	3,843,085			
その他	—	18,563,444			
収入計(A)	—	47,406,529			
②支出状況					
人件費	—	23,605,000			
管理運営費	—	13,951,838			
(うち委託費)	—	5,728,148			
(うち修繕費)	—	1,333,854			
事業費	—	10,911,212			
その他	—	1,881,924			
支出計(B)	—	50,349,974			
③収支					
収支 (A)-(B)	—	△2,943,445			
町への納入金	—	0			
特記		指定管理料 変更なし			

5. 評価

(1) 指定管理者

株式会社軽井沢直売所との協働を軸に管理運営協議会、加工品・土産品出品事業者会、発地市庭関係者懇談会等の発足と協議により、幅広い関係者による意見交換を通じて、適切な施設運営を図った。

施設の利用促進が新たな観光名所にも位置付けられるよう、多彩で魅力あふれる事業を執行して、観光振興並びに来場者の購買意欲に繋げ、利用者の増と発信力を高めた。

(2) 町

施設の管理運営は適切に行われている。

施設運営初年度であったものの、目標とする来場者数及び総売上を早期に達成することができた。

2年目の運営に向け、目標とする来場者数及び総売上を達成するとともに、地元で収穫された新鮮な野菜の直売による農業振興、加工施設の併設による6次産業の推進、農業と観光業及び商工業との連携による農産物等のブランド化につながる取組に期待したい。