

令和5年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の名称

施設の名称	小平町やすらぎ滞在交流拠点施設		所管課名	経済課農林係				
所在地	小平町字小平町 469 番地の 3		設置年月日	平成 17 年 12 月 29 日				
施設設置目的	都市と農村の交流を図るため。							
主な施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊研修棟（客室、エントランスホール、食堂、厨房、炊事室、シャワー室、事務室等） 737.325 m<sup>2</sup></li> <li>・加工研修室棟（加工室、パン加工室、休憩室等） 194 m<sup>2</sup></li> <li>・渡廊下棟 21.6 m<sup>2</sup></li> <li>・バーベキュー施設 焼き台 4 台</li> <li>・物置小屋 1 棟（プレハブ）</li> <li>・駐車場（普通車 17 台）</li> </ul>							
指定管理者名	株式会社 STAY OBIRA							
選定方式	公募 <del>非公募</del>	<p>【非公募の理由】</p> <p>① 当該施設の性格、規模及び機能により公募することが適さないと認められるとき。（規則第 6 条第 1 項第 1 号）</p> <p>2 公募に対し応募者がいないとき。（規則第 6 条第 1 項第 2 号）</p> <p>3 指定管理者の候補者に選定された団体をしてすることが不可能となり、又は著しく不相当と認められる事情が生じたとき。（規則第 6 条第 1 項第 3 号）</p>						
		(特記事項)						
指定開始年度	令和 2 年度							
指定期間	令和 2 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 3 1 日まで（5 年間）							
指定管理者の主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持及び管理に関する業務</li> <li>・施設の使用の許可に関する業務</li> <li>・施設の使用料の徴収及び減免、返還に関する業務</li> </ul>							
利用料金の導入	あり(施設使用料)・なし							
施設の利用実績	利用区分等	利用実績（人）						
		2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度		
	やすらぎ滞在交流拠点施設利用者数	1,152	869	1,109	1,149			
	宿泊	236	192	446	433			
	加工室	729	638	561	484			
	体験	10	16	38	18			
その他	177	23	64	214				
(特記事項)								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 29 年度から令和元年度までは町直営</li> <li>・令和 2 年度から株式会社 STAYOBIRA が運営</li> </ul>								
指定管理料	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度				
	8,200,000 円	8,200,000 円	8,200,000	8,200,000				
(特記事項)								
指定管理者職員体制	合計	9 人	職員	5 人	臨時	4 人	パート	人
(その他特記事項)								

## 2 町（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書（提案書）の内容に基づき、その水準が達成されているか町が点検・評価するものです。

### ■評価の基準

優 良：高いレベルで実施されており高く評価できる。

良 好：事業計画書どおりに適切に実施されており、問題は見られない。

普 通：事業計画書どおりに概ね適切に実施されているが、一部不適切な部分が確認されたが改善済みである。

不十分：不適切な部分が確認されたので、改善を要する。

大項目	中項目	評価項目	評価				評価に対する説明
			優 良	良 好	普 通	不 十 分	
管理能力	団体の概要	団体の経営状況はどうか		○			
		当該施設管理運営をサポートする体制はあるか		○			
	適切な管理運営	町の方針、施設の設置目的等を理解した管理はされているか		○			
		町が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか		○			
		公共の仕事という倫理性や法令遵守を認識し対応しているか		○			
		町や関係団体等と連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか		○			
	町民の平等利用	正当な理由なく一部の町民に利用制限や優遇が行われていないか		○			
		事業内容に偏りがなく、利用者が限られることはないか		○			
	適切な組織・体制	職員体制や配置人員は適切であるか		○			
		現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切か		○			
		労働関係法令を遵守した規定を整備し、職員の適正な労働条件を確保しているか		○			
	職員研修・人材育成	職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか		○			
	経理及び事務処理	会計処理の基準等に基づき適正な事務処理となっているか		○			
		経理帳簿等を整備し、情報公開や監査請求に対処できるか		○			
		必要に応じパソコン等 I T 機器を活用できるか		○			
		施設や設備の保守点検は、必要な基準や仕様を満たしているか		○			
		業務報告や事業報告が適切に作成されているか		○			
	安全管理	安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか		○			
		施錠、警備体制等は適切であるか		○			
		利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか		○			

緊急時対応	事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか		○			
	避難経路の確保や避難時に支障をきたす障害物はないか		○			
個人情報保護	個人情報の管理方法においてセキュリティ対策を講じているか		○			
秘密の保護	職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか		○			
業務内容	業務について処理・対応が適切に行われているか		○			
	管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか		○			
	事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか		○			
	年間の事業量が適切に実行されているか		○			
業務の第三者委託	業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか	-	-	-	-	
	再委託先から適切に業務報告をさせるなど再委託の管理が適切か	-	-	-	-	
経費節減・業務効率化	経費節減や業務効率化が継続的に行われているか		○			
備品等の維持管理	引き渡した備品等に過不足はないか		○			
	引き渡した備品等はその機能が失われていないか		○			
利用の促進	施設の利用促進に努めているか		○			
利用者サービス	利用者サービスの向上に努めているか		○			
障害者等への配慮	障害者、子ども、高齢者等に配慮した管理がされているか		○			
苦情等への対応	利用者の苦情や要望、意見等に適切に対応しているか		○			
セルフモニタリング	セルフモニタリングが適切に行われているか		○			
環境への配慮	省エネ等の環境に配慮と廃棄物処理は適切か		○			
地域との連携	地域住民等との連携に積極的に取り組んでいるか		○			
自主事業	サービスの向上かつ収入増に結びついたか		○			
	収支のバランスはとれているか		○			
特記事項への対応	募集要項における特記事項について考慮されているか		○			
事業報告書	事業報告書と事業計画書を比較し、収支の過小、過大はないか		○			

### 3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和5年4月4日～令和6年3月26日
	調査対象	宿泊客、加工室利用者、加工室利用者会議参加者
	調査方法	口頭
調査結果	<p>部活動での合宿や宿泊研修でお越しの学生、一般宿泊客、加工室利用者から設備の不足や不備、要望についてお聞きし、冷房、シャワー水圧、加工室設備についてご意見を頂いた。また、ペイカリーラックとして導入したスチールラックは、とても使いやすくと高評価を頂いた。</p>	
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋や食堂、どこも暑い。冷房設備を整えてもらいたい。</li> <li>・シャワーの水圧が弱くちょろちょろとしか出ない。</li> <li>・豆腐包丁、シンクのスポンジ、パン加工室のフライパン、豆腐加工室の豆を煮る時の中型ヘラ（樹脂製）を新しくしてほしい。</li> <li>・ドライマットや切り干し大根作りに使える野菜乾燥機を導入してほしい。</li> </ul>	

### 4 指定管理者による自己評価

今年度の自己評価	<p>宿泊予約のキャンセルが2団体あったが、概ね予定通りの入数となった。新たな顧客獲得としてサッカー、バドミントン、バレーボールチームが挙げられ、Webサイトをご覧になり予約に繋がっている。既に年2回のご利用でリピート頂いている団体もあり今後にも期待できる。一般客の中にも小平町の食を求め仲間同士で毎年お越しになられるお客様もいらっしゃるが、ご家族でもご利用頂き、着実に関係人口は増えていると感じられる一年であった。この輪を更に広げて行けるよう、より良い宿泊を提供できるよう努め小平ファンを増やしていきたい。</p> <p>気温の高い夏であったためか、冷房設備についての問い合わせが多数あった。学校や児童スポーツ団体では冷房設備の有無が予約条件の優先事項になっている様子で、残念ながら数団体は予約に至らなかった。スポットクーラーを導入して頂いたが、台数が不足しており、気温にもよるがこのようなケースは続くと思われる。</p> <p>加工室収入について、宿泊客様にコロナの影響は皆無であるが、利用者団体の解散が見受けられるように、高齢化や移動手段の消滅による利用機会と作成量の減少で減収となっている。新規顧客を求め、パスタや米粉作りの機器の導入を考えるもコストや利用頻度を鑑み導入不可となった。見通しが甘かったことは否めず反省点である。</p> <p>Webサイトのセキュリティ強化を行った。海外から一日5万回にも及ぶアクセスが検出され、サイト自体の挙動も正常ではなくなった。原因を特定し復旧と対策を行うも翌日には元に戻るの繰り返しで対策の限界から専門家へ依頼したものである。対策から4ヶ月が過ぎた現在は安定稼働しているが、これで完全ということは無く、これからも出来る範囲でチェックを怠らず、最新のセキュリティ対策を実施する。</p> <p>道北の道の駅に配布するPR紙媒体を春と秋の2回作成したが、秋は問い合わせが無く効果が薄いため、6年度は春のみGWに向けたものを作成することとした。</p>
----------	---

今後の目標	<p>スポットクーラーの使用を最大限に活かし、台数の関係からラウンジのみでの使用や少人数団体の和室での使用など、不公平感の無いよう注意しつつ臨機応変に対応し予約獲得に繋げる。クーラーの排気処理についてはご助力をお願いしたいところである。姉妹都市交流事業を含め、全室使用に近い大型団体の予約は、4月1日時点で2件あることから扇風機の導入を考える。</p> <p>加工室利用についての利用率は年々減少している。制作量の減少や高齢化による所が大きく、今後増加に転じるのは難しく思えるが、利用者のニーズに沿った機器の導入や、新規団体の獲得から定期利用に至るよう動向を注視し、意見や希望を反映させるよう努力した運営を引き続き行って行く。</p> <p>現在、Web サイトの作り込みに力を入れ、体験やアクティビティーの検索により Hit し、上位に表示されるよう修正、変更を行っている。このことについて、外部の専門員の意見を参考に進めて行き、集客に努めると同時に、セキュリティの強化と更新も進め常に最新の状態であるよう対策を行う。</p> <p>体験プランや宿泊についても旅行会社に販売頂くと共に、依頼や要請があれば協力体制を敷き、良好な関係を築き集客に努め、利用料 173 万の売上を目標としたい。また、無駄な経費の削減として、設備破損などの不注意事故を無くし、光熱費、特に冬季閉館した後の節電事項である客室とシャワー室の除湿を最小限に抑え、引き続きエネルギー高騰、物価上昇に少しでも対応していきたい。</p>
-------	---

## 5 町（所管課）による総合評価

<p>令和4年度と比較し施設利用者は増加したが、宿泊者や加工室利用者、各種体験利用者が減少し、収益は減少となった。</p> <p>集客向上のための取り組みや物価高騰の影響で経費削減に努めているが、収益につながるような効果を期待したい。</p> <p>当町の農泊観光をより一層推進していただきたい。</p>	総合評価結果			
	優良	良好	普通	不十分
			○	