

事業報告書

平成23年5月23日

1 指定管理者の概要

団体名	めむろ新嵐山株式会社		
代表者の氏名	宮西義憲	指定施設の名称	芽室町国民宿舎等
電話番号	65-2121	FAX	65-2123

2 事業報告

【1. 管理に係る業務の実施状況】

国民宿舎等(国民宿舎・スキー場・キャンプ場及びその付属施設)の平成22年度の管理状況について、次のとおり報告します。

■ 国民宿舎新嵐山荘

営業期間 平成22年4月1日～平成23年3月31日

レストラン「スカイパーク」午前11時～午後9時

「コロポックル」午前11時～午後3時

午後5時～午後9時

野外バーベキュー広場 5月1日～10月17日

■ メムロスキー場

営業期間 平成22年12月23日～平成23年3月21日

ナイター営業 平成22年12月25日～平成23年3月13日

■ キャンプ場

営業期間 平成22年6月1日～

平成22年6月5日 熊出没情報のため閉鎖

平成22年7月1日 再開

平成22年7月5日 熊出没情報により今シーズン閉鎖

■ パークゴルフ場

営業期間 平成22年5月14日～平成22年11月14日

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	平成22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。	町民のための公共施設であることを認識し、町民還元プラン・町民感謝デーを始めとした各種プランを開催するなど町民の利用促進に努めている。
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。 ② 避難訓練の実施 ③ 安全管理マニュアルの作成 ④ 衛生管理として全従業員の手洗い取行を実施します。	日頃から、施設、設備及び備品の使用については、十分配慮し適切な管理に努めている。 宿舎の避難訓練は、年2回(春と秋)実施している。 スキューターの救出訓練を12月と1月の2回実施している。 安全管理マニュアルを作成している。 全従業員が手洗いを取行し、衛生管理に努めている。
	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。	食材の生ゴミ処理をにについて、鶏の飼料に再加工を行う業者へ委託するなど、環境に配慮した事業活動を行っている。 また、禁煙の実施により、帯広保健所から「おいしい空気のお店」に認定されている。
	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あされる施設運営を心がける。	随時、職員の接遇研修を実施し、利用者に愛される施設運営を心がけている。 また、部門長ミーティングを通じ、お客様第一主義「お客様のために」を主テーマとして指導・実践している。
	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。 ② 十分人員を配置し、事故防止に努める。	スキー場については、安全管理の徹底と事故防止について日々指導するとともに、万が一に備え、スキースクールと連携して救出訓練を2回実施するなど、事故防止等に努めている。 人員配置については、十分配慮し、事故防止に努めている。

評価	価値区分	申請時の事業計画	平成22年度実績
適切な施設管理(続)	危機管理、事故防止(続)	<p>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。</p> <p>④ 送迎バスの運転手には安全運転の徹底を図ります。</p>	<p>安全管理マニュアル等により、事故発生防止に努めているほか、事故発生時の対応についても、各訓練等により、迅速に対応できるように努めている。</p> <p>送迎バスの運転手には安全運転についての指導を徹底している。</p>
サービス	具体的向上策	<p>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にサービス向上に努める。</p> <p>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。</p>	<p>じやらんネット、楽天ネットによる宿泊予約申込の受付を実施している。また、携帯サイトに新嵐山HPを掲載し、広く情報提供している。</p> <p>卒業・進学のお祝いや町民還元を始めとして、シーズンに合わせたプラン、各種宿泊プランを実施するなど、施設の利用促進に努めている。</p>
	利用促進	<p>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。</p> <p>③ パーク場の国際認定コースとしての認知度を高める。</p>	<p>公園の景観に努め、パークゴルフ場を無料開放し、町民の憩いの場の提供に努めている。</p> <p>パークゴルフ協会国際認定コースに認定されており、年3回、新嵐山荘主催の大会を開催している。又、札幌市内配布の業界紙に告知し認識度向上策を講じています。</p>
その他	地域住民・利用者意見の反映	<p>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。</p> <p>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「経営者会議」においてその対策を講じる。</p>	<p>芽室町子育て支援カードや道新ぶんぶんクラブ、日ハムファイターズファンクラブ等の割引を実施している。</p> <p>各施設でのアンケートやご意見番委員会を実施し、各部門長による「経営者会議」の実施などにより、これら利用者等の声を反映させる方策を講じている。</p>

評価区分	申請時の事業計画	平成22年度実績
その他(続) 苦情処理	<p>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。</p> <p>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つて対応する。</p>	<p>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している。</p> <p>現場責任者の支配人が、責任を持って対応している。</p>
経費節減方策	<p>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。</p>	<p>費用については、複数の見積もりを取り、経費節減に努めている。また、見積書提出参加も芽室町業者を含め実施し町内業者との共存共栄を視野にいれ実施しています。</p>
利用料金設定	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>「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」を厳守している。</p> <p>卒業・進学お祝いや町民還元を始めたした各種宿泊プランを実施するなど、施設の利用促進に努めている。</p> <p>また、芽室町子育て支援カードや道新ぶんぶんクラブ、日ハムフアィターズファンクラブの割引を実施している。</p>
個人情報保護	<p>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。</p>	<p>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)」に基づき、個人情報の保護に努めている。</p>
地産地消についての考え	<p>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。</p>	<p>芽室町が生産量日本一である「スイートコーン」を使用した「十勝芽室コーン炒飯」を始めとして、「十勝芽室野菜どっさりそば」など芽室町食材を使用したメニューを数多く提供するなど、地産地消の取り組みを図っている。</p>
特筆事項 (特にアピールする事項があれば記載)	<p>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ります。また、カレー風味唐揚げ定食・ほたる御膳などの新メニュー開発により、多くの皆さんからご支援をいただいております。今後も「食」を全面に据え、安心安全な地元食材提供してまいります。</p>	<p>また、カレー風味唐揚げ定食・ほたる御膳など</p>

評価	区分 分 してください	申請時の事業計画 ②「食」及び「宿」が営業基盤の根幹であることから宿の強化の為に道外、道央圏への告知強化を推進します。	平成22年度実績
----	-------------------	--	----------

【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

宿泊者 5,254人 (前年 5,446人)

町内 859人、管内 1,834人、道内 1,401人、道外 994人

国外 166人

■ キャンプ場

利用者数 31人 (前年 3,188人)

町内 0人、管内 0人、道内 29人、道外 2人

■ スキー場

リフト乗降客数 481,330人(前年 478,081人)

■ パークゴルフ場

無料となっており、利用者の数値は把握しておりません。

(2) 使用料金又は利用料金の収入実績

■ 宿舎部門収入

35,136,828円 (前年度 36,470,081円)

■ キャンプ場収入

45,773円 (前年度 2,867,732円)

■ スキー場収入

46,603,680円 (前年度 46,683,366円)

詳細については、別紙月別収入推移表

【3. 管理に係る経費の収支状況】

収入の部

税抜き (単位:円)

科 目	本 年 度 決 算	説 明
指定管理委託料	33,523,811	
宿泊収入	35,136,828	
レストラン収入	19,525,626	
宴会収入	21,582,281	
その他宿舎部門収入	21,312,155	バーペキュー・売店・自動販売機・入浴料・貸室
キャンプ場収入	45,773	
スキー場収入	46,603,680	
その他雑収入	2,852,983	従業員食事代・切手取扱手数料・高齢者雇用助成金・テナント家賃等
合 計	180,583,137	

16,285,719 牧場収入を除く

収入合計 180,583,137 円

支出合計 176,065,777 円

差 額 4,517,360 円

支出の部

税抜き (単位:円)

科目	本年度決算	説明
売上原価(原材料)	37,243,245	
役員報酬	360,000	監査役
給料手当	64,432,770	
雑給	2,611,219	
賞与	3,967,989	手当
法定福利費	7,800,325	健康保険料・厚生年金保険料・雇用保険料
福利厚生費	332,100	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	49,525	講習会受講料
施設管理委託料	9,116,784	施設清掃・警備・パークゴルフ管理・リフト保守等
荷造運賃発送費	170,498	荷物郵送
広告宣伝費	3,146,191	各種チラシ・電柱広告・各種雑誌広告等
交際費	2,858	
会議費	6,667	
旅費交通費	206,585	
通信費	585,203	電話料・郵便料
販売促進費	1,392,619	ケードボール大会賞品・のぼり等
消耗品費	4,620,709	厨房消耗品(スプーン・フォーク・箸・食器・おしぼり等)、ゴミ袋、フェイスタオル
事務用消耗品費	1,042,301	コピー用紙・プリンターインク・タイムカード
修繕費	2,249,800	厨房・客室・スキー場・機械・車両等修繕
水道光熱費	22,538,522	電気料・重油・灯油・ガス・水道料
新聞図書費	91,614	新聞代・各種図書購入
諸会費	543,600	商工会・索道協会・オートキャンプ協会・飲食店組合等負担金
支払手数料	90,064	予約宿泊手数料等
車両費	4,978,531	ガソリン・軽油・車検代
リース料	1,233,743	コピー機・リネンリース・電話設備
保険料	1,881,173	火災保険・車両保険
支払報酬	526,335	労務行政事務所・会計事務所
租税公課	729,686	軽油引取税・印紙代・法人税
被服費	75,893	制服代
リネン費	1,676,028	客室用寝具等
雑費	1,879,831	有線放送使用料・ごみ処理・芝生種子代等
減価償却費	483,369	
合計	176,065,777	

15,623,347 牧場人件費・販売管理費を除く

1-⑥ 利用者アンケートの集計表（宿泊）

(1) 実施状況

実施期間	平成22年4月1日～平成23年3月31日
実施方法	各部屋にアンケート用紙を準備し、記入後は部屋に置いておいてもらう。
回収件数	30件

(2) 回答の内容

		件数	割合
接客	接客に関する事	0	0%
料金	利用料金に関する事	0	0%
管理	施設の管理に関する事(清掃、営業時間等)	17	57%
施設	施設の改善に関する事	7	23%
他	その他	6	20%
計		30	

(3) 対応状況

		件数	割合
未	未対応	2	7%
済	対応済み	11	37%
継	対応継続中	1	3%
感	感想	15	50%
他	その他(即時対応不能等)	1	3%
計		30	

(4) 個別案件の対応状況(特に対応等が必要であったものを抽出して記載してください)

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	4月	管理	座イスを常備してほしい	済	座椅子を置くと部屋が狭くなるため、置いていない旨を説明	
2	4月	管理	お風呂が熱かった。浴槽の片方ぬるくしてほしい。	済	給湯は一元管理となっているため、浴槽ごとの対応はできないことを説明。	
3	7月	管理	女性用の小さい浴衣があると良かった	未		
4	8月	管理	ここ12年間帯広近郊に満足いく宿泊施設がありませんでしたが、良いところを見つけました。レポートさせていただきます。	感		
5	9月	施設	部屋にドライヤーがあると便利だった	済	部屋には置いていませんが、フロントで貸出をしています	
6	10月	他	20年前に職場の先輩と来た時に家族で来ようと思いましたが、今回念願かないました。モダンな雰囲気気に入りました。	未		
7	12月	管理	部屋に飲み水があると良いと思う。浴衣がちよっと汚かった。	済	ポットを用意しています。浴衣は、洗濯に出していますが、色があせてきた物があるかもしれません	
8	1月	管理	バス乗り場に置いて行かれたのがショックでした。(スキー場送迎バス利用)	済	別途、バスで迎えに行っております。運転手には再三、乗客の確認をするよう指示をしています。	

1-⑥ 利用者アンケートの集計表（レストラン）

(1) 実施状況

実施期間	平成22年4月1日～平成23年3月31日
実施方法	各テーブルにアンケート用紙を準備し、回答後テーブルに置いておくか、係員にお渡しいただく
回収件数	100件

(2) 回答の内容

		件数	割合
接客	接客に関する事	9	9%
料金	利用料金に関する事	1	1%
管理	施設の管理に関する事(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関する事	3	3%
他	その他	87	87%
計		100	

(3) 対応状況

		件数	割合
未	未対応		0%
済	対応済み		0%
継	対応継続中		0%
感	感想	100	100%
他	その他(即時対応不能等)		0%
計		100	

(4) 個別案件の対応状況(特に対応等が必要であったものを抽出して記載してください)

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	4月	接客	ねばねば丼・スプーンをつけてほしかった。	感		
2	5月	他	デザート類をふやしてほしい。	感		
3	6月	他	豚丼・味が薄かった。	感		
4	7月	他	関脇丼・米、肉の質が悪い。量はあるが質の向上に努めて下さい。	感		
5	8月	他	メニュー・そばのつゆ、天井のたれ、少ないです。	感		
6	10月	他	ミニ天井・美味しかったのですが、ご飯が冷たかったので残念でした。	感		
7	11月	他	四季彩・四季彩のおかずの量では、少々ごはんが足りなく感じました。	感		
8	12月	他	バイキング・いつもコーヒーが煮詰まっている味がする。	感		
9	2月	他	バイキング・肉が固かった。冷凍食品みたいなものが多い。味に工夫がほしい。	感		
10						

1-⑥ 利用者アンケートの集計表（スキー場）

(1) 実施状況

実施期間	平成22年12月23日～平成23年3月21日
実施方法	リフト券の半券裏面にアンケートを印刷し、回収箱に投函いただく。
回収件数	237

(2) 回答の内容

		件数	割合
接客	接客に関する事	17	7%
料金	利用料金に関する事	42	18%
管理	施設の管理に関する事(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関する事	75	32%
他	その他	103	43%
計		237	

(3) 対応状況

		件数	割合
未	未対応	5	2%
済	対応済み	13	5%
継	対応継続中	4	2%
感	感想	215	91%
他	その他(即時対応不能等)	0	0%
計		237	

(4) 個別案件の対応状況(特に対応等が必要であったものを抽出して記載してください)

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	12月	接客	リフトの椅子の雪を払って欲しい	済	リフトの雪は払いました	
2	1月	管理	送迎バスの本数を増やしてほしい	済	バスの保有台数から対応できません	
3	1月	管理	最終乗車場所の芽室駅で送迎バスに乗れず50分ほど待ったりした	済	バス1台では乗り切れなかったため、時間が経過したが追加バスで対応しました	
4	1月	管理	ロッジ出入り口の喫煙コーナーは場所が悪い。出入りの少ない場所へ移動してほしい。	未	煙のダクトの問題で、喫煙場所の移動が現時点では難しい。	
5	1月	接客	リフト券売り場の女性の方の対応が悪く気分が悪くなりました	済	リフト券売り場の担当者に接遇について、改善を指示しました。	
6	2月	管理	穴があったので埋めてほしい	済	穴については、危険箇所のためただち現場確認し、穴を埋めました	
7	2月	管理	雪が固かった	未		
8	2月	他	送迎バス内の禁煙に	継	車の禁煙を検討中	
10	2月	他	リフト乗車の方の禁煙	未		

1-⑦ 苦情の集計表

(1) 苦情の内容

		件数	割合
接客	接客に関する事	5	20%
料金	利用料金に関する事	0	0%
管理	施設の管理に関する事(清掃、営業時間等)	5	20%
施設	施設の改善に関する事	6	24%
他	その他	9	36%
計		25	

(2) 対応状況

		件数	割合
未	未対応	0	0%
済	対応済み	14	56%
継	対応継続中	5	20%
感	感想	6	24%
他	その他(即時対応不能等)	0	0%
計		25	

(3) 個別案件の対応状況

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	7月	管理	関脇井・米・肉の質が悪い。量はあるが質の向上に努めて下さい。	未		
2	8月	管理	部屋に小さな虫が飛んでいるのが少し気になりました。	済	すぐ、部屋の虫について対応しました。事前に部屋の虫等について確認しています。	
3	1月	施設	全体的に寒かった。ヒーター全開でもなかなか寝付けなかった。	済	窓枠が古いためすきま風が入ってきます。寒い時期には、早めに部屋の温度を上げて対応をしています。	
4	1月	接客	バス乗り場に置いて行かれたがショックでした。(スキー場送迎バス)	済	別途バスで迎えに行っております。運転手には、再三バス時刻の確認をして発車するように指示しています。	
5						
6						
7						
8						
9						
10						

1-⑧ 三者協議会資料

第2回三者協議会

開催日	平成22年9月30日(木) 15時～	
開催場所	役場3階 第2委員会室	
出席者	利用者	中尾八重子、谷口和徳、石水隆 (ご意見番委員会)
	町	西沢産業振興課補佐、山崎主査
	指定管理者	齋藤副社長、手島専務、相馬支配人
主な議題		

No.	意見・協議の内容	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
		措置	内容	
1	第9期営業報告書の一般管理費の減少要因は	済	水道光熱費の減少。清掃を外部委託していたが、直接雇用で切り替え経費の節減を図った。	
2	広告宣伝の内容は	済	本年度から関東・関西地区の地下鉄(1路線)内に6ヶ月間広告掲載した。	
3	第9期のキャンプ場収入は、熊の出役によりキャンプ場を閉鎖した影響は	済	第8期でのキャンプ場収入額2,800千円を見込めない厳しい状況となった。	町としても、熊対策を猟友会・警察等と連携して対応してきたが、親子熊の捕獲等には至らなかった。
4	連続して新嵐山荘に宿泊(3ヶ月)される方に対して、車の提供をするなどのサービスはできないか	済	レンタカーを手配するなどのサービスはできる。	
5	今年のバーベキューの状況はどうか	他	今年の異常な厚さで、バーベキュー客は減少し売上も下がっている。	
6				
7				
8				
9				
10				

1-⑧ 三者協議会資料

第2回三者協議会

開催日	平成23年3月1日(水) 18時20分～	
開催場所	新嵐山荘 研修室	
出席者	利用者	中尾八重子、谷口和徳(ご意見番委員会)
	町	西沢産業振興課補佐
	指定管理者	齋藤副社長、手島専務、相馬支配人
主な議題		

No.	意見・協議の内容	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
		措置	内容	
1	キャンプ場が熊の出没で閉鎖せざる得なかったのは、大変もったいない結果だった。	他	キャンプ場の回りに電牧を設置して対応策を立てたが、死亡事故であるため、万が一の危険性を考慮し閉鎖した。	熊の対応策については、猟友会などの協力をえて、町としても全力を挙げているが、親子熊の対処はできていない。
2	重油の高騰により、平成23年度収支に影響するのではないか。	他	重油の値上げの影響は、特に冬期間の寒い時期に大きなものがある。	過去には、重油高騰により指定管理料を補正し、追加支払い対応したことがある。
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

指定管理者職員 人件費推移調査票

国民宿舎等		平成19年度		平成20年度		平成21年度		平成22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)
役員報酬	正職員								
	準職員								
	パート								
	その他(監査役)	1	360	1	324	1	360	1	360
	小計	1	360	1	324	1	360	1	360
宿舎従事者	正職員								
	準職員 契約社員	15	46,768	14	40,266	16	43,056	16	46,526
	パート	5	4,015	5	5,153	7	7,687	8	4,808
	その他()								
	小計	20	50,783	19	45,419	23	50,743	24	51,334
スキー場従事者	正職員	1	1,449	1	1,515	1	1,514	1	1,528
	準職員 契約社員	4	2,267	5	3,392	5	3,887	5	3,800
	パート	28	10,605	22	9,687	22	13,129	22	14,602
	その他()								
	小計	33	14,321	28	14,594	28	18,530	28	19,930
公園キャン 従事者	正職員	1	338	1	314	1	374	1	374
	準職員 契約社員	3	9,429	3	7,211	3	7,788	3	7,506
	パート	3	1,523	3	1,483	4	1,234		
	その他()								
	小計	7	11,290	7	9,008	8	9,396	4	7,880
	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	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	正職員	2	1,787	2	1,829	2	1,888	2	1,902
	準職員 契約社員	22	58,464	22	50,869	24	54,731	24	57,832
	パート	36	16,143	30	16,323	33	22,050	30	19,410
	その他()	1	360	1	324	1	360	1	360
	総合計	61	76,754	55	69,345	60	79,029	57	79,504