

事業報告書

令和2年4月30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	手 島 旭	指定施設の名称	芽室町国民宿舎等	
電 話	0155-65-2121	F A X	0155-65-2123	

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)の令和1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31年4月1日（月）～ 令和2年3月31日（火）

レストラン スカイパーク：午前11時～午後8時30分

コロポックル：午前11時30分～午後3時

午後5時～午後8時30分

野外バーベキュー広場 令和1年5月15日（水）～ 令和1年9月30日（月）

■ メムロスキー場

営業期間 令和1年12月25日（水）～ 令和2年3月15日（日） 80日間

ナイター営業 令和2年1月9日（木）～ 令和2年3月8日（日） 60日間

■ キャンプ場

営業期間 台風被害による閉鎖中

■ パークゴルフ場

営業期間 平成31年4月27日（土）～ 令和1年11月10日（日） 157日間

【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

町内	管内	道内	道外	国外	計
374 人	710 人	2,493 人	2,395 人	63 人	6,035 人 (前年 5,930 人)

■ スキー場

リフト乗降客数 356,354 人 (前年 378,874 人)

■ パークゴルフ場

無料開放のため利用者数は把握できない。

(2) 使用料金又は利用料金の収入実績

■ 宿舎部門収入

92,312,514 円 (前年度 98,646,435 円)

■ キャンプ場収入

0 円 (前年度 0 円)

平成 28 年 8 月 30 日より台風被害甚大の為、休止中

■ スキー場収入

33,078,897 円 (前年度 36,590,573 円)

詳細については、別紙月別収入推移表

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	令和1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から町民宿泊還元プラン、おせち料理町民価格販売、月替わりサービスランチをはじめとした各種プランを実施するなど町民の利用促進と還元に努め、利用者の利便を図りました。また、おせち料理引き渡し場所をめむろ一ど1階に設営し引き渡しの利便性を向上させました。一方、北海道市町村職員共済組合、北海道公立学校教職員互助会に係る指定宿泊施設利用助成券の不正使用により、関係機関及び町民の皆様にご迷惑をお掛けしましたことに心からお詫び申し上げます。今後はコンプライアンスを最優先とし、信頼回復に向け努力してまいります。
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。	日頃から、施設の保守点検・定期点検・特別清掃等、設備修理などと合わせて実施し、備品の使用については十分配慮し適切な管理に努めました。
		② 避難訓練の実施	宿舎の防火訓練は職員(自衛消防隊)による初期消火訓練・避難誘導訓練・非常放送訓練・119番通報訓練の一体実施を年2回(春と秋)実施し、非常用室内消火栓からの放水訓練・消火器使用訓練の実施、地震等の天災や万が一に備えた体制を整えている。また、危険物取扱免状保持者による重油タンク、配管、ポンプなど全般の目視点検を実施し事故防止に努めている。
		③ 安全管理マニュアルの作成	安全管理マニュアルを作成、修正が必要であれば加筆し、スタッフ全員がマニュアル内容を理解して励行できるよう努めている。
		④ 衛生管理として全従業員の手洗い取行を実施します。	全従業員が手洗いを取行し、従業員の健康管理・食品衛生管理に努め食品事故発生未然防止に努めている。
	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。	食材の生ゴミ処理について、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。生ゴミ以外の産業廃棄物は芽室町ゴミ処理方法に従い分類の上処理を行っている。また、レストラン禁煙の実施により、帯広保健所から「おいしい空気のお店」に認定されている。更に、改正健康増進法に基づき喫煙専用室を3月に設置し、これに合わせて新年度より客室を含む全館禁煙とします。節電についても、自動販売機を節電設定にするほか館内照明を段階的にLED電球に更新している。
	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愛される施設運営を心がける。	利用者に愛される施設運営を心がけ、メニュー改善、サービス向上をめざしている。また、各施設毎にアンケートを実施し、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」を主テーマとして改善・実践している。

評 価 区 分		申請時の事業計画	令和1年度実績
適切な施設管理（続）	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。	宿舎関係は設備関係の点検及び夜間3回の巡回警備の実施、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、11月に索道安全管理研修を実施。万一に備えスキースクール及び芽室スキーパトロール隊、関係団体と連携してリフト救山訓練を2回実施するなど事故防止等に努めている。索道安全管理に関しては、スキー場営業前に陸運局の指導に沿った索道点検を実施している。
		② 十分人員を配置し、事故防止に努める。	人員配置については、十分配慮し、労災事故防止、指差し確認、始業点検、ヒヤリハット等もミーティングで話し合い事故未然防止意識向上に努めている。
	危機管理、事故防止（続）	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。	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、事故発生時の対処・対応についても、救急隊・消防へ通報訓練を通じ迅速に対応できるように努めている。芽室町役場への報告については担当課へ随時連絡体系を確保している。
		④ 送迎バスの運転手には安全運転の徹底を図ります。	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。始業点検で車体の管理及び運転手の体調状況を管理し、体調に問題がある場合には別の運転手にシフトするなど、安全運行の徹底を順守している。
サービス	具体的向上策	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サービス向上に努める。	じゃらんネット、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、チラシ等に携帯サイト用QRコードを記載し新嵐山HP広く告知をおこなっている。近年は個人がインターネットを活用して旅行プランを組み立てるケースが多くなってきていることから、当該施設一帯の魅力を発信するためHP更新回数の増加を計っている。
	利用促進	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。	町民還元宿泊プランの実施やランチメニューを毎月更新・冬期週末にランチバイキングを実施するなど、施設の利用促進と売上向上に努めている。また、スキー場営業にありましては、サイクルツーリズム協議会の協力による新たな企画商品として【ファットバイク体験】を導入し、新たな集客を図りました。
		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。	新嵐山スカイパーク一帯の景観美化に努めるほか、春の野草案内、花畑の開花情報発信、展望台ハイキングコースのチェックなど行っている。又、大型犬用、小型犬用【ドックラン】を道道55号線側に設営し新たなお客様の集客、犬同伴の通過型旅行者の立ち寄りによる交流人口の増加を図っている。

評価区分		申請時の事業計画	令和1年度実績
		③ パーク場の国際認定コースとしての認知度を高める。	日本パークゴルフ協会発行のガイドブックに広告掲載し、認定コースの認知度向上に努めました。平成28年台風被害により閉鎖されていたAコースも平成30年11月に復旧工事を終え平成31年春から芝生育成期間のあと、更新延期届により保留扱いであった認定コースの「更新申請」を芝生育成後の11月に行い、認定コースの継続が決まりました。
		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。	スキー場シーズン券の早期割引販売、子育て支援カードの提示でお子様ランチを半額提供、町民宿泊割引プラン、おせち町民価格など利用促進の企画立案を行っている。
		⑤ 障がい者雇用促進に伴う宿泊モデルプラン造成及び販売促進	芽室町障がい者就労体験プログラムを盛り込んだ宿泊プラン（モデルプラン）を紹介しセールス展開をおこなった。
		⑥ ふるさと納税返礼品への参画	ふるさと納税戦略の一環としてメモロススキー場「シーズン券」「回数券」全8種類の返礼品販売を開始しました。（寄付金額1.1万円以上～7万円以上8種類）。また、寄付期間も期間限定から次年度から通年寄付型に変更し積極的な販売に努めている。
その他	地域住民・利用者意見の反映	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「幹部会議」においてその対策を講じる。	各施設毎のアンケート実施やご意見番委員会を実施し、ご意見を伺う機会を設け、それらを各部門長による「ミーティング」の実施などにより、利用者等の声を反映させ改善修理などの方策を講じている。
その他（続）	苦情処理	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。	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。又、案件によっては所管先である芽室町役場商工観光課へ報告する。
		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って対応する。	クレームを含め現場責任者の支配人が、責任を持って対応している。
	経費節減方策	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。	費用については、複数業者の見積もりを取り、経費節減に努めている。また、見積参加企業に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入れ実施しています。

評価区分	申請時の事業計画	令和1年度実績
利用料金設定	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。	「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。
	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。	町民還元を始めとした宿泊プランや法要プラン、日帰り宴会プラン、スキー場利用券とランチのセットプランなど、利用者ニーズを捉えた各種プランを設定販売し利用度向上を推進している。スキー場にあつてはシーズン券のお得感のある販売期間限定の早期割引販売を実施している。
個人情報保護	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。	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。
地産地消についての考え方	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。	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」、2月14日開催の氷灯夜イベントに協賛した芽室食材限定メニューの提供、愛菜屋からの仕入れによる芽室産食材を積極的に取り入れるなど、地産地消の取組みを進めている。
特筆事項 (特にアピールする事項があれば記載してください)	①芽室町最大の観光スポットでありレクリエーションスポットである新嵐山スカイパークが、町民をはじめ多くの方々に四季を通じて親しまれるよう今後も安全・安心を第一に、地域特性や各シーズンに合わせた各種サービスを提供し、新規顧客及びリピーターの創出を図り利用促進を目指していきます。 ②今シーズンのスキー場は昭和48年以来の昨年を上回る小雪となり大晦日には雨が降り正月期間の稼ぎ時は最悪状態となりましたが、人工降雪機によるゲレンデ作りによりお客様の評価を頂きました。	

【3. 管理に係る経費の収支状況】

収入の部

単位：円（税抜）

科 目	決算額	説 明
指定管理委託料	47,107,846	
売上高	126,969,390	
宿 泊	40,861,432	
レストラン	17,064,554	
宴 会	19,041,275	
その他宿泊部門	15,345,253	バーベキュー・売店・自動販売機・入浴料・貸室
キャンプ場	0	
スキー場	33,078,897	
その他雑収入	1,577,979	従業員食事代・切手取扱手数料・テナント家賃等
合 計	174,077,236	

支出の部

単位：円（税抜）

科 目	決算額	説 明
売上原価（原材料）	31,271,099	
役員報酬	360,000	監査役
給料手当	69,974,073	
賞 与	4,241,807	
雑 給	2,056,447	
法定福利費	8,817,465	健康保険料・厚生年金保険料・雇用保険料
福利厚生費	396,809	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	11,111	講習会受講料
施設管理委託料	8,629,760	施設設備保守・警備・パークゴルフ管理・リフト保守等
荷造運賃発送費	947	荷物郵送
広告宣伝費	2,135,803	各種チラシ・電柱広告・各種雑誌広告等
交際費	169,397	
会議費	0	
旅費交通費	491,594	
通信費	996,072	電話料・郵便料
販売促進費	264,405	リフト券当選者等
消耗品費	4,561,187	施設消耗品（モップ・電球等）・厨房消耗品（調理器具等）
事務用消耗品費	949,368	コピー用紙・プリンタインク・筆記具等
修繕費	1,395,750	施設設備修繕（冷蔵庫・畳張替・換気扇等）
水道光熱費	28,821,245	電気料・重油・灯油・ガス・水道料
新聞図書費	101,881	新聞代・各種図書購入
諸会費	534,971	国民宿舎協会・商工会等会費負担金
支払手数料	2,519,795	予約宿泊手数料等
車両費	6,500,179	ガソリン・軽油・車検料等
リース料	838,219	コピー機・電話設備
保険料	1,345,851	車両保険・火災保険等
支払報酬	619,091	労務行政事務所・会計事務所
租税公課	269,500	軽油取引税・自動車税・印紙代
被服費	115,361	制服代
リネン費	1,960,623	客室用寝具等
雑 費	942,344	ごみ処理料・芝生種子代等
減価償却費	476,668	
合 計	181,768,822	

収入合計 174,077,236円 － 支出合計 181,768,822円 ＝▲7,691,586円

令和元年度 めむろ新嵐山株式会社 月別売上推移と前年比(税抜)

1. 宿泊部門

区分			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年比 増減額
売上高	R1	金額(円)	3,905,864	8,390,360	10,768,739	11,691,595	13,030,956	9,122,007	7,032,059	4,395,497	6,326,707	8,146,439	7,053,805	2,448,486	92,312,514	▲ 6,333,921
		前年比	90.0%	106.2%	114.1%	93.9%	98.7%	96.5%	92.3%	92.5%	91.1%	76.7%	97.5%	52.0%	93.6%	
	H30	金額(円)	4,337,854	7,897,617	9,441,893	12,448,491	13,198,489	9,450,089	7,622,085	4,750,012	6,946,838	10,616,453	7,231,117	4,705,497	98,646,435	
宿泊	R1	金額(円)	1,837,099	3,648,226	4,665,024	5,727,260	8,299,340	4,971,706	3,260,968	1,687,547	2,181,131	2,742,676	1,375,787	464,668	40,861,432	350,541
		前年比	105.6%	112.3%	117.6%	89.2%	99.5%	114.1%	90.2%	100.8%	100.4%	133.3%	73.2%	45.1%	100.9%	
		人数	278	492	745	783	1,219	703	491	278	340	386	233	87	6,035	105
		前年比	94.9%	111.6%	131.4%	87.1%	99.0%	109.2%	101.2%	103.3%	96.3%	133.1%	74.7%	59.6%	101.8%	
	H30	金額(円)	1,739,755	3,247,666	3,968,346	6,422,439	8,344,783	4,356,209	3,616,562	1,674,192	2,173,143	2,058,054	1,879,455	1,030,287	40,510,891	
		人数	293	441	567	899	1,231	644	485	269	353	290	312	146	5,930	
レストラン	R1	金額(円)	806,761	1,361,653	1,284,810	1,173,539	1,351,278	1,282,337	1,282,834	1,020,214	1,005,916	2,806,064	2,727,254	961,894	17,064,554	▲ 1,841,402
		前年比	86.9%	134.2%	109.1%	98.0%	104.3%	103.8%	104.1%	86.0%	78.8%	75.2%	86.1%	65.7%	90.3%	
	H30	金額(円)	928,429	1,014,758	1,177,432	1,197,705	1,295,043	1,235,319	1,232,088	1,186,225	1,275,817	3,731,468	3,166,679	1,464,993	18,905,956	
バーベキュー	R1	金額(円)	106,344	1,803,415	2,858,195	2,552,666	988,474	925,824	500,946	71,019	0	0	0	218,091	10,024,974	▲ 85,723
		前年比	904.3%	92.5%	118.6%	110.1%	84.7%	58.5%	117.9%	60.0%				171.2%	99.2%	
	H30	金額(円)	11,760	1,948,776	2,409,391	2,319,184	1,167,085	1,583,758	425,019	118,307	0	0	0	127,417	10,110,697	
宴会	R1	金額(円)	730,355	1,187,002	1,558,907	1,756,850	1,917,175	1,495,974	1,551,129	1,337,451	2,865,856	2,132,164	2,265,006	243,406	19,041,275	▲ 3,584,638
		前年比	65.6%	88.4%	108.1%	88.2%	99.1%	88.7%	82.8%	88.2%	92.3%	51.5%	185.8%	19.2%	84.2%	
	H30	金額(円)	1,112,889	1,342,964	1,441,944	1,991,241	1,934,327	1,687,013	1,874,288	1,516,674	3,103,492	4,136,427	1,219,308	1,265,346	22,625,913	
売店・自販機	R1	金額(円)	266,274	191,476	225,550	272,926	219,992	254,050	247,781	125,238	168,785	277,953	487,294	354,488	3,091,807	▲ 511,110
		前年比	102.5%	112.0%	98.3%	85.0%	102.0%	92.5%	102.1%	103.2%	78.2%	67.1%	74.4%	73.6%	85.8%	
	H30	金額(円)	259,903	171,009	229,512	321,079	215,603	274,761	242,734	121,412	215,943	414,252	655,047	481,662	3,602,917	
入浴	R1	金額(円)	71,641	120,662	140,531	147,076	144,049	138,207	110,547	112,527	91,955	132,764	114,828	86,690	1,411,477	▲ 193,452
		前年比	82.7%	94.3%	110.9%	110.4%	98.5%	67.4%	81.7%	104.4%	74.1%	84.0%	119.7%	54.9%	87.9%	
	H30	金額(円)	86,617	127,989	126,730	133,193	146,176	205,101	135,390	107,756	124,062	158,029	95,915	157,971	1,604,929	
貸室・その他	R1	金額(円)	87,390	77,926	35,722	61,278	110,648	53,909	77,854	41,501	13,064	54,818	83,636	119,249	816,995	▲ 468,137
		前年比	44.0%	175.3%	40.3%	96.3%	115.9%	49.9%	81.1%	163.1%	24.0%	46.4%	39.0%	67.1%	63.6%	
	H30	金額(円)	198,501	44,455	88,538	63,650	95,472	107,928	96,004	25,446	54,381	118,223	214,713	177,821	1,285,132	

2. キャンプ場部門

区分			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年比 増減額
売上高	R1	金額(円)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		前年比														
	H30	金額(円)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

3. スキー場部門

区分			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年比 増減額
売上高	R1	金額(円)	0	0	0	0	0	0	8,369,282	335,454	1,796,042	9,230,390	10,635,556	2,712,173	33,078,897	▲ 3,511,676
		前年比							86.7%	60.0%	61.9%	72.3%	116.2%	173.7%	90.4%	
	H30	金額(円)	0	0	0	0	0	0	9,656,483	558,796	2,902,642	12,761,101	9,150,109	1,561,442	36,590,573	
リフト	R1	金額(円)	0	0	0	0	0	0	8,369,282	335,454	1,796,042	9,230,390	10,635,556	2,712,173	33,078,897	▲ 22,520
		前年比							86.7%	60.0%	61.9%	72.3%	116.2%	173.7%	90.4%	
		人数	0	0	0	0	0	0	0	0	15,621	123,460	179,460	37,813	356,354	
		前年比									51.9%	84.5%	117.4%	75.7%	94.1%	
	H30	金額(円)	0	0	0	0	0	0	9,656,483	558,796	2,902,642	12,761,101	9,150,109	1,561,442	36,590,573	
		人数	0	0	0	0	0	0	0	0	30,113	146,040	152,802	49,919	378,874	

指定管理者職員 人件費推移調査票(決)

国民宿舎等		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
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	360	1	360	1	360
	小計	1	360	1	360	1	360	1	360
宿舎従事者	正職員	1	2,330	1	8,368	1	7,647	1	3,560
	準職員 契約社員	18	43,670	16	52,122	14	43,774	16	46,336
	パート	15	13,687	13	14,139	12	14,034	12	13,506
	その他()	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	34	59,687	30	74,629	27	65,455	29	63,402
スキー場従事者	正職員	1	1,880	1	2,451	1	2,223	1	1,623
	準職員 契約社員	4	8,803	4	3,682	5	4,706	6	6,353
	パート	24	9,574	29	11,156	28	10,715	26	8,142
	その他()	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	29	20,257	34	17,289	34	17,644	33	16,118
公園・キャンプ 場従事者	正職員	1	311	1	406	1	403	1	406
	準職員 契約社員	3	7,245	4	5,017	5	4,547	5	5,560
	パート	4	1,319	0	0	0	0	0	0
	その他()	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	8	8,875	5	5,423	6	4,950	6	5,966
	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								
合 計	正職員	3	4,521	3	11,225	3	10,273	3	5,589
	準職員 契約社員	25	59,718	24	60,821	24	53,027	27	58,249
	パート	43	24,580	42	25,295	40	24,749	38	21,648
	その他()	1	360	1	360	1	360	1	360
	総合計	72	89,179	70	97,701	68	88,409	69	85,846

管理実績

【茅室町国民宿舎】

区 分	「前々」指定管理者の状況				「前」指定管理者の状況				「現」指定管理者の状況				前年度比較		導入時との比較		備 考
	H24実績 E	H25実績 F	H26実績 G	3か年平均 H	H27実績 I	H28実績 J	H29実績 K	3か年平均 L	H30実績 I	R1実績 J	R2実績 K	3か年平均 L	I-G	摘要	I-A	摘要	
利用の促進 利用者数																	
	国民宿舎	5,103	5,081	5,145	5,110	4,515	5,983	6,936	5,811	5,930	6,035	5,983	△ 1,006	6.4%減	827	30.2%減	
	キャンプ場	2,212	2,777	2,325	2,438	2,583	2,124	0	1,569	0	0	0	0	6.874.2%増	△ 2,212	47.8%減	
	スキー場	510,190	348,720	493,006	450,639	409,594	471,158	481,174	453,975	378,874	356,354	367,614	△ 102,300	3.7%増	△ 131,316	11.9%減	
利用性の確保 営業期間																	
	国民宿舎	年中無休	年中無休	年中無休	-	年中無休	年中無休	年中無休	-	年中無休	年中無休	-	-		-		
	スキー場	H24.12.15～ H25.3.24 (実営業日数100日)	H25.12.26～ H26.3.16 (実営業日数76日)	H26.12.20～ H27.3.22 (実営業日数92日)	実営業日数 89日	H27.12.26～ H28.3.21 (実営業日数87日)	H28.12.15～ H29.3.20 (実営業日数93日)	H29.12.15～ H30.3.21 (実営業日数93日)	実営業日数 91日	H30.12.20～ R1.3.12 (実営業日数91日)	R1.12.25～ R2.3.15 (実営業日数80日)	実営業日数 83日					
	キャンプ場	H24.6.1～ H24.9.30 (実営業日数92日)	H25.6.1～ H25.10.9 (実営業日数120日)	H26.6.1～ H26.9.30 (実営業日数121日)	実営業日数 124日	H27.6.1～ H27.9.30 (実営業日数122日)	H28.6.1～ H28.8.30 (実営業日数91日)	閉鎖中	実営業日数 71日	閉鎖中	閉鎖中	実営業日数 一日					
パークゴルフ場																	
	パークゴルフ場	H24.5.12～ H24.11.15 (実営業日数188日)	H25.4.23～ H26.11.17 (実営業日数202日)	H26.5.1～ H26.11.16 (実営業日数191日)	実営業日数 193日	H27.5.3～ H27.11.15 (実営業日数197日)	H28.5.3～ H28.11.2 (実営業日数159日)	H29.5.14～ H29.11.15 (実営業日数186日)	実営業日数 180日	H30.5.16～ R30.11.15 (実営業日数184日)	R31.4.27～ R1.11.10 (実営業日数157日)	実営業日数 184日					
使用料収入の状況（千円）																	
(消費税抜き)	国民宿舎	99,871	94,968	100,964	98,601	91,045	92,052	104,825	95,974	98,646	92,312	95,479	△ 6,179		△ 1,225		
	宿泊収入	(34,214)	(32,910)	(34,477)	(33,867)	(30,698)	(38,194)	(44,205)	(37,699)	(40,511)	(40,861)	(40,686)	(△ 3,694)		(6,297)		
	レストラン収入	(21,564)	(21,422)	(23,073)	(22,020)	(19,692)	(17,661)	(19,923)	(19,092)	(18,906)	(17,065)	(17,986)	(△ 1,017)		(△ 2,658)		
	宴会収入	(21,927)	(19,987)	(21,982)	(21,299)	(21,577)	(19,490)	(22,703)	(21,257)	(22,626)	(19,041)	(20,834)	(△ 77)		(699)		
	その他	(22,166)	(20,649)	(21,432)	(21,416)	(19,078)	(16,707)	(17,994)	(17,926)	(16,603)	(15,345)	(15,974)	(△ 1,391)		(△ 5,563)		バーベキュー、焼酎、自動販売機、入浴料
	スキー場	50,594	38,495	47,864	45,651	39,926	43,669	45,851	43,149	36,590	33,079	34,835	△ 9,261		△ 14,004		
	キャンプ場	2,400	2,589	2,494	2,494	2,769	2,351	0	1,707	0	0	0	0		△ 2,400		
	その他雑収入	2,093	1,802	1,924	1,940	1,551	6,062	2,030	3,214	1,642	1,578	1,610	△ 398		△ 451		指定管理委託料、夜間営業料等
	指定管理委託料 (H16.17は委託料)	37,530	37,530	38,585	37,882	41,519	41,519	46,724	43,254	46,901	47,108	47,005	177		9,371		消費税込額 22,546千円
	収入計	192,488	175,384	191,831	186,568	176,810	185,653	199,430	187,298	183,779	174,077	0	119,285	△ 15,651	1.2%増	△ 8,709	15.6%減
管理経費 の状況 ()は 主なもの (消費税抜き) 単位：千円	人件費	85,210	80,038	86,842	84,030	86,817	89,179	97,701	91,232	88,409	85,846	87,128	△ 9,292		3,199		役員報酬(250千円)含む
	施設管理委託費	9,315	9,022	9,613	9,317	10,177	8,889	8,469	9,178	8,120	8,630	8,375	△ 349		△ 1,195		清掃、警備、パークゴルフ管理、ラフトリック等
	光熱水費	26,048	27,083	28,290	27,140	23,988	24,111	27,940	25,346	27,803	28,821	28,312	△ 137		1,755		
	広告宣伝費	3,019	3,114	2,752	2,962	2,605	2,054	1,493	2,051	1,717	2,136	1,927	224		△ 1,302		
	消耗品費 (客室消耗品含む)	7,198	4,774	5,692	5,888	6,342	6,226	6,274	6,281	6,367	5,511	5,939	93		△ 831		
	修繕費	2,595	1,630	2,606	2,277	2,932	2,068	1,847	2,282	1,805	1,396	1,601	△ 42		△ 790		
	リネン費	1,517	1,711	1,700	1,643	1,667	1,995	2,268	1,977	1,931	1,960	1,946	△ 337		414		
	車両費	5,946	5,522	6,271	5,913	3,951	5,119	5,835	4,968	6,265	6,500	6,383	430		319		ガンソリン、軽油、車検
	保険料	1,770	1,730	1,450	1,650	1,464	1,452	1,295	1,404	1,475	1,346	1,411	180		△ 295		
	通信・販売促進費	1,984	1,887	2,479	2,117	2,102	1,588	1,831	1,840	1,638	1,260	1,449	△ 193		△ 346		
	備品購入費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		
	リース料	638	670	593	634	2,625	808	821	1,418	974	838	906	153		336		
	売上原価	35,907	35,897	37,339	36,381	33,961	31,625	36,820	34,135	32,789	31,271	32,030	△ 4,031		△ 3,118		
	その他	5,052	4,626	4,550	4,743	4,786	5,776	5,435	5,332	5,650	6,253	5,952	215		598		減価償却費など
	支出計	186,199	177,704	190,177	184,693	183,417	180,890	198,029	187,445	184,943	181,768	0	122,237	△ 13,086	4.2%増	△ 1,256	14.6%減
収入計-支出計		6,289	△ 2,320	1,654	1,874	△ 6,607	4,763	1,401	-148	△ 1,164	△ 7,691	0	-2,952		△ 7,453		

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31年4月1日～令和2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もらい回収
回収件数	16件

(2) 回答の内容

区分	内 容	件数	割合
接客	接客に関すること	1	6%
料金	利用料金に関すること	0	0%
管理	施設の管理にかんすること(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関すること	3	19%
他	その他	12	75%
計		16	

(3) 対応状況

区分	内 容	件数	割合
未	未対応	1	6%
済	対応済み	5	31%
継	対応継続中	9	56%
感	感想	0	0%
他	その他（即時対応不能等）	1	6%
計		16	

(4) 個別案件の対応状況（特に対応等が必要で有ったものを抽出して記載して下さい）

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	7月	接客	フロントの対応が事務的。	済	接遇について指導します。	
2	8月	他	全館禁煙にすべき。	済	レストラン、ロビーを中心に禁煙処置をしてまいりましたが、令和2年4月施行の改正健康増進法に伴い、全館禁煙とし新たに喫煙室を設置しました。	
3	11月	他	チェックインすることが分かっているれば、部屋の暖房を入れておき温めていて欲しい。	済	客室内暖房バルブの開閉忘れによるものであり、再度徹底したい。	

令和元年度 宿泊部門アンケート

月	所在地	意 見 等	対 応	回答 区分	対応 区分
4		名水でなくても十勝の水を置いて欲しい。洗面所の水は抵抗がある。	ベッドボトル水の事と思われますが、仕入れ原価との関係から無理と判断せざるを得ない。現行はポットに水を入れて対応している。	他	継
4		ドライヤーが部屋に欲しい。		他	継
5		トイレにクモの巣がはっていた。	清掃員への清掃後チェックの強化徹底。	他	済
5		部屋のにおい、イスのガムテープ、アメニティの不足、全体の清潔感がない。		他	継
5		鏡の横にコンセントがあれば良かったです。		施設	継
6		売店のお土産の種類が少ないので、もう少し選択できると良い。	賞味期限、仕入れ最少ロットの関係からも多種陳列は不可状態ですが、賞味期限の長い商品の選定に努めます。	他	継
6		朝食におかゆが欲しい。		他	継
7		フロントの対応が事務的。	接遇について指導します。	接客	済
8		もう少しスタッフを増やして欲しい。	チャックイン時は一時的に多忙となり、対応に不足が生じる場合は支配人又は事務職員でヘルプ対応します。	他	済
8		全館禁煙にすべき。	レストラン、ロビーを中心に禁煙処置をしてまいりましたが、令和2年4月施行の改正健康増進法に伴い、全館禁煙とし新たに喫煙室を設置しました。	他	済
9		折りたたみのイスがあれば良いと思います。		他	継
10		洗面所にコンセントが欲しい。	ユニットバス内コンセントは現状では対応不可。	施設	他
11		チェックインすることが分かっていたら、部屋の暖房を入れておき温めていて欲しい。	客室内暖房バルブの開閉忘れによるものであり、再度徹底したい。	他	済

令和元年度 宿泊部門アンケート

月	所在地	意 見 等	対 応	回答 区分	対応 区分
1		ゴミ箱がもう1つあった方が良い。	現行は「燃えるゴミ」、「燃えないゴミ」の二つを設置し、対応している。	他	継
2		洗濯物を干すスペースが欲しいです。	各部屋にはスタンド式タオルハンガーを設置済みであり、小物は併用可能としている。	施設	継
3		暖房器具が熱かったため、ベットから足をだしたら熱かった。		他	未

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31年4月1日～令和2年3月31日
実施方法	テーブルにアンケート用紙を用意し、会計時に回収する。
回収件数	7件

(2) 回答の内容

区分	内 容	件数	割合
接客	接客に関する事	1	14%
料金	利用料金に関する事	0	0%
管理	施設の管理にかんすること(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関する事	0	0%
他	その他	6	86%
計		7	

(3) 対応状況

区分	内 容	件数	割合
未	未対応	0	0%
済	対応済み	2	29%
継	対応継続中	4	57%
感	感想	1	14%
他	その他（即時対応不能等）	0	0%
計		7	

(4) 個別案件の対応状況(特に対応等が必要で有ったものを抽出して記載して下さい)

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	他	田舎をもっと前面にだして地域に合った献立を望みます。	継	調理長と共に研究します。	
2	8月	接客	ていねいな接客でとてもあたにかい気分になりました。	感	有難うございます。	
3	1月	他	カツ丼にもミニがあった方が良くい。	継	検討します。	

令和元年度 レストラン部門アンケート

月	所在地	意見等	対応	回答 区分	対応 区分
4		田舎をもっと前面にだして地域に合った献立を望みます。	調理長と共に研究します。	他	継
6		ご飯がかたかった。	炊飯時の水量統一を図っていますが、ぶれの発生が無いよう指導します。	他	済
8		ていねいな接客でとてもあたたかい気分になりました。	有難うございます。	接客	感
9		ステーキ丼の他にもごはんが多めでした。少なめにして、御代わり出来るようにした方が良いと思います。	老若男女への対応を考慮し、ご飯は多少多めに設定しています。	他	済
10		せっかくのコース料理なので、簡単にメニュー紹介の紙があると良いと思います。		他	継
1		カツ丼にもミニがあった方が良い。	検討します。	他	継
2		味が濃い。スープが冷たかった。	調理員の味のばらつき是正指導します。	他	継

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31年4月1日～令和2年3月31日
実施方法	リフト券裏のアンケート欄に記入後アンケートBOXに入れてもらう。
回収件数	9件

(2)回答の内容

区分	内 容	件数	割合
接客	接客に関すること	0	0%
料金	利用料金に関すること	1	11%
管理	施設の管理にかんすること(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関すること	2	22%
他	その他	6	67%
計		9	

(3)対応状況

区分	内 容	件数	割合
未	未対応	0	0%
済	対応済み	6	67%
継	対応継続中	3	33%
感	感想	0	0%
他	その他（即時対応不能等）	0	0%
計		9	

(4)個別案件の対応状況(特に対応等が必要で有ったものを抽出して記載して下さい)

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	1月	他	リフトの雪払いをもう少しして欲しい。	済	精度を高めることで指導します。	
2	2月	他	スキー場感謝祭がないのが残念です。	済	平成25年に一度だけ実施しましたがコスト割れから以後は実施していない。	

令和元年度 スキー場部門アンケート

月	所在地	意 見 等	対 応	回答 区分	対応 区分
1		リフトの雪払いをもう少しして欲しい。	精度を高めることで指導します。	他	済
1		小学生以下などのリフト料金が割高に感じます。		料金	継
1		ベンチを設置して欲しい。		施設	継
2		スキー場感謝祭がないのが残念です。	平成25年に一度だけ実施しましたが、コスト割れから以後は実施していない。	他	済
2		キャッシュレス化に対応できた方が良い。	1階フロント宿泊者のみの対応とした。	他	済
2		ロッジ1Fすべてがタバコ臭い。	集煙機対応していましたが、令和2年4月より法改正に基づき全館禁煙とし、喫煙室を設置しました。	他	済
2		ロッジからゲレンデの道がせまい。	例年通り圧雪車による車幅は確保となっていました。	他	済
3		和式のトイレはいらないかも。	洋式和式ほぼ半分づつの設置で有ります。改造には床改造が必要となり、大がかりな工事となります。	施設	継
3		外にも自販機があると嬉しい。	夏季は設置していますが、冬季間スキーシーズンはゲレンデへの持ち込みによる不法投棄の観点から設置はしない。	他	済

1-⑦ 苦情の集計表

(1) 苦情の内容

区分	内 容	件数	割合
接客	接客に関すること	0	0%
料金	利用料金に関すること	0	0%
管理	施設の管理にかんすること(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関すること	0	0%
他	その他	6	100%
計		6	

(2) 対応状況

区分	内 容	件数	割合
未	未対応	1	17%
済	対応済み	3	50%
継	対応継続中	2	33%
感	感想	0	0%
他	その他 (即時対応不能等)	0	0%
計		6	

(3) 個別案件の対応状況(特に対応等が必要で有ったものを抽出して記載して下さい)

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	6月	他	売店のお土産の種類が少ないので、もう少し選択できると良い。	継	賞味期限、仕入れ最少ロットの関係からも多種陳列は不可状態ですが、賞味期限の長い商品の選定に努めます。	
2	6月	他	ご飯がかたかった。	済	炊飯時の水量統一を図っていますが、ぶれの発生が無いよう指導します。	
3	2月	他	味が濃い。スープが冷たかった。	継	調理員の味のばらつき是正指導します。	
4	2月	他	ロッジ1Fすべてがタバコ臭い。	済	集煙機対応していましたが、令和2年4月より法改正に基づき全館禁煙とし、喫煙室を設置しました。	
5	2月	他	ロッジからゲレンデの道がせまい。	済	例年通り圧雪車による車幅は確保となっていました。	
6	3月	他	暖房器具が熱かったため、ベットから足をだしたら熱かった。	未		

1-⑧ 三者協議会(ご意見番委員会)資料

第1回三者協議会

開催日		令和2年 3月 18日(水)
開催場所		国民宿舎新嵐山荘
出席者	利用者	谷口和徳氏・藤井雅俊氏
	町	商工観光課 紺野課長
	指定管理者	佐野副社長・紺野専務(併任)・相馬支配人
主な議題		令和1年度経営状況について

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	今年も昨年に続いての小雪で雪がなく、大変苦労されたと思いますが。	済	昨年と今年と2年続きの雪不足であり、今年は正月期間も雪がなく、人工降雪機をフル稼働させてのゲレンデ作りでありました。	
2	雪の状態により経営に影響を与えているようだが、今回の新嵐山改革でキャンプ場の移設が取りざたされています。ここでその賃料を担保に賃料収入を確保するようにすべきでは。	済	種々含め、現在役場関係課を中心に検討中であります。	
3	昨今の新型ウィルスによる景気下落により、各企業は大変厳しい状況下であり、運転資金を含む融資関係が今後は大変になりそうである。	済	市場動向につき、聞き置いた。	
4				
5				
6				