

ないえ温泉施設等
(ないえ温泉施設・奈井江町農業構造改善センター)
指定管理者候補者の選定経過について

年月日	事 項
H29. 2. 8	指定管理者の公募開始 ・ 募集要項の配布（役場 町ホームページ）
H29. 2. 13	募集要項説明会・現地説明会
H29. 2. 24	公募締切 [応募団体] 3 団体
H29. 2. 28	奈井江町公の施設に係る指定管理者選定委員会（以下「選定委員会」） ・ 公募結果について ・ 申込資格の確認について ・ プレゼンテーション対象者について（1 次審査） ・ 2 次審査の方法・視点について【別紙 1】
H29. 3. 2	選定委員会 ・ プレゼンテーション・聴き取り調査 [内容] ・ 応募団体から計画についてのプレゼンテーション ・ ヒアリング ・ 奈井江町へ進出しようとする動機について ・ 経費の節減の方策について ・ 利用増を図るための取り組みについて ・ その他
H29. 3. 7	選定委員会 ・ 候補者の決定 ・ 選定候補者団体の提案【別紙 2】 ・ 選定候補者団体の管理費用【別紙 3】 ・ 採点結果【別紙 4】

【別紙 1】

H28 年度 ないえ温泉施設等指定管理者募集

評価項目・配点・審査の視点

1 評価方法

・3点を「標準」とし、加点評価（4点及び5点）と減点評価（2点及び1点）により採点する。ただし、費用の縮減額のみは、定めた計算方法により一律に採点する。

・5点＝非常に評価できる提案である、4点＝やや評価できる提案である、3点＝標準的な提案である、2点＝やや評価できない（管理運営において、やや不安要素がある）提案である、1点＝非常に評価できない（管理運営において、非常に問題がある）提案である・提案すべき事項に必要な提案がされていない（プレゼンテーション・聴き取り調査の内容も含めて）、という観点により採点する。

2 評価項目及び審査の視点

項目	採点項目	配点	審査の視点
1 平等利用の確保及びサービスの向上 (20点)	(1) 利用者の平等な利用の確保の方策及び受付、窓口などにおける利用者への対応方策・体制	5点	・自治法上の「公の施設」（住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設（244条1項））であることや、町の施設の設置目的を正しく理解し、施設を住民に利用させる際に、一部の住民や団体を優遇し、又は排除するものとなっていないか。 ・受付、窓口の体制や運用方法は、利用者の利便が図られているか。 ・提案は実現可能なものとなっているか。
	(2) 利用者ニーズの把握と苦情に対する改善の方策	5点	・受付、窓口における苦情に関する町への報告、施設サービスの向上への還元方法はどのように考えられているか。 ・提案は実現可能なものとなっているか。
	(3) 接遇等職員の育成	5点	・職員の接遇研修や業務に必要な研修、人材の育成方法はどのように考えられているか。 ・提案は実現可能なものとなっているか。

項目	採点項目	配点	審査の視点
	(4) 施設の衛生、美観保持の方策	5点	・浴場の清掃の実施方法は、どのように考えられているか。 ・浴場及び厨房（レストラン・客室食事）の衛生対策は、どのように考えられているか。（清掃、レジオネラ菌検査、食中毒防止等） ・施設の外観の美観保持は、どのように考えられているか。（窓、壁等の清掃等） ・施設の外構の美観保持は、どのように考えられているか。（草刈り、植栽・花壇整備、除雪） ・施設の衛生、美観保持に適切なコストが掛けられているか。 ・提案は実現可能なものとなっているか。 ※設備、機械の保守は、3－1（1）で評価する。
2 施設の効用の最大限の発揮（20点）	(1) 開館時間、休館日及び利用料金の設定の方策（利用者を増加させるための方策、効率的管理運営の観点から）	5点	・開館時間及び休館日の設定は、どのように考えられているか。 ・利用料金の単価の設定は、どのように考えられているか。 ・町が示した開館時間等や料金設定と異なる提案の場合、どのような考え方に基づくものか。 ・その考え方は、施設設置も目的に合致し、かつ、実現可能なものであるか。
	(2) 温浴、宿泊プラン、食事メニュー、物販、送迎等の企画・提案の方策（ツアー等の自主的な取組を含む。）	5点 ×2倍	・施設の利用を増進するための温浴、宿泊プラン、食事メニュー、送迎等を企画し、実施しようとしているか。 ・施設の利用を増進するための企画は、実現可能なものか。 ・施設の利用を増進するための企画に掛かるコストは、施設の収支に悪影響を及ぼしていないか。
	(3) 施設の広報、広告、その他の営業活動の方策	5点	・施設の利用を増進するための広報、広告、その他の営業活動の方策は、どのように考えられているか。 ・提案された方策に掛かるコストは適切か。 ・提案は実現可能なものとなっているか。

項目	採点項目	配点	審査の視点
3-1 適切な維持及び管理 (20点)	(1) 建物、設備等施設を適正に維持管理していくための方策 (運転、点検、保守等)	5点 × 2倍	- 建物、設備等施設の点検、保守の方策はどのように考えられているか。 - 法定の環境測定等の実施の方策はどのように考えられているか。 - 建物の保守管理 (除雪業務を含む。) や設備の運転の人員体制はどのように考えられているか。 - 故障時の応急復旧、町への報告について、どのように考えられているか。 - 物品の管理についてどのように考えているか。 - 提案は実現可能なものとなっているか。
	(2) 日常管理及び緊急時の利用者の安全確保の方策	5点	- 緊急、災害時の利用者の安全確保の方策はどのように考えられているか。 - 急病人の発生時の方策はどのように考えられているか。 - 災害時の町との連携 (避難所施設としての利用等) についてどのように考えられているか。
	(3) 維持修繕、更新等の必要箇所の早期発見、計画立案のための方策	5点	- 修繕、更新等の必要箇所の早期発見のための体制は、どのように考えられているか。 - 修繕、更新等の必要箇所の計画を立案することが考えられているか。 - 修繕、更新等の必要箇所に関する町との連携は、どのように考えられているか。
3-2 経費の縮減 (20点)	(1) 町が支出する費用の縮減	15点	5%刻みで町の積算費用とのかい離により1点刻みで配点 (縮減: 15点 ~ 8点、増加: 7点 ~ 1点)
	(2) 町が支出する費用の縮減の方策、剰余金の取扱いの方策	5点	- 費用の縮減の方策に、独自の工夫があるか。 - 剰余金が発生した場合、施設やサービスの向上、雇用条件の向上といった公共の福祉に適う使途となっているか。 - 提案は実現可能な方策となっているか。

項目	採点項目	配点	審査の視点
4 管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力 (15点)	(1) 統括責任者、調理責任者、その他の各部門における人材・人員の確保の方策	5点	・施設を統括責任者の配置方法は、どのように考えられているか。 ・調理部門、その他の各部門における責任者、優秀な人材の確保・育成の方策は、どのように考えられているか。 ・提案は実現可能なものとなっているか。
	(2) 適正な労働環境の確保及び町内雇用確保の方策	5点	・雇用条件は、法令の順守は当然として、地域の雇用環境の向上に資するものとなっているか。 ・町内雇用の確保、旧経営会社従業員の再雇用の方策はどのように考えているか。 ・提案は実現可能なものとなっているか。
	(3) 町との協議、報告、その他の連携に関する方策	5点	・町からの照会、報告書の提出、その他町との連携協力に関する基本的姿勢はどのようなものか。 ・月間報告及び年間（半年ごと）報告を確実に提出できる組織体制、人員配置となっているか。 ・提案は実現可能なものとなっているか。
5 その他 (5点)	・地場産品の活用のほか地域の経済効果の増進に関する方策及び町内関係機関、施設との連携、町内行事への参加の方策	5点	・町全体にとつての施設のあるべき姿をどのように考えているか。 ・地場産品の活用の方策はどのように考えられているか。 ・地域の経済効果を増進するための方策（地元発注、地元調達等）は、どのように考えられているか。 ・町内関係機関との連携の方策は、どのように考えられているか。 ・町内他施設、指定管理者との連携は、どのように考えられているか。 ・提案は実現可能なものとなっているか。

【別紙2】

ないえ温泉施設等 H28 年度指定管理者募集 各団体の提案内容

※この資料は、提出された事業計画及びプレゼンテーションの内容等に基づき整理したものである。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A 団体	B 団体
1 平等利用の確保及びサービスの向上	(1) 利用者の平等な利用の確保の方策及び受付、窓口などにおける利用者への対応 応方策・体制	・「事業再生を通じた社会貢献」をテーマに事業活動を続けてきたグループの強みを生かして、施設の運営改善・収支の改善はもとより、持続可能な基盤を作り上げ、さらに、町の長所を地元の人々ともに発掘し、地域に貢献することを事業理念として進めていく。 ・高速道路インターチェンジから近いことや、自社の運営施設からも近いことなどの立地条件から、本社として応募すべきとの決断に至った。 ・受付、窓口対応については、管理責任者及び本社（本部）の担当者による委員会を設置し、定期的にチェックする。 ・サービス基準を作成し、それに基づき適切な指導を行っていく。	・創業者を含め温浴施設やカプセルホテルの経営コンサルタントの経験を持つ者たちで取り組んできた会社。道内の温浴施設でも経営改善の余地がある施設が見受けられる中で、自社として取り組み施設を増やしていく方針に基づき応募した。 ・指定管理者とは、一般に考えうる「利益を追求する企業」とは異なり、「地域振興の一翼を担い、地域社会の発展、文化教養、介護予防や医療費削減等の公共の利益を求め、行政機関の一員」であると考えている。 ・受付、窓口対応については、従業員には接遇等に係る研修以外に「当施設の設置目的や関連法規等を理解し、公共サービス従事者としての心構えを培うための研修」、	・会社として人の気持ちや思いを敏感に感じ取り事業を興し、ヒューマンメンテナンス『人々のお世話』を社業として進めてきたことから、自治体の役に立つことはもとより、そこにお住いの人々に満足されるサービスの向上を目指していく。 ・全国で学生寮やホテル事業を展開してきているが、全国の自治体と協働できることを探していきたい。地域で困っている部分に対して会社としてお手伝いすることで、地域住民にとってもサービスの向上につながると考えている。 ・受付、窓口対応については、利用者に「利用する権利」を保障するために公平・公正にサービスを提供する。 ・公の施設での業務を遂行するにあ

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
			「多様な利用客を区別することなく対応するための人権問題に関する研修」を行う。 ・宿泊や研修室等の予約は先着受付とするが、インターネットのみではなく、電話や来店でも受け付ける。 ・研修室等の利用に関して、減免団体は基準に則り適正に取り扱うとともに、減免の適用について分かりやすく説明する。 ・サービス等の案内は、インターネット環境だけでなく館内掲示やチラシなど、より多くの方に情報が認知されるように努める。 ・対応マニュアルを作成し、お問い合わせに対して、また初めての利用者の方等に、分かりやすく平等な案内や説明ができるよう徹底する。 ・筆談ボード等の利用などの配慮、老眼鏡を設置する。 ・スタッフ全員が、全利用者に対し	たり、特定の個人・団体・地域への便宜供与や疑われる行為は行わない。 ・当社規定の社員教育を行い、サービスに従事する社員としての資質を高めて、町民から評価・支持を得られるよう教育する。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
	(2) 利用者ニーズの把握と苦情に対する改善の方策	・利用者アンケートを実施する。 ・お客様からのご意見等の掲示板を作るなど、施設として見える形で応えていく。 ・苦情等はすべて管理責任者に速やかに伝達されるようにし、管理責任者が責任を持って適切に対応していく。	て平等性・公平性を徹底した体制を整えて運営にあたる。 ・お客様アンケートを季節に応じて実施する。 ・いただいたご意見、ご要望等は、対応の状況を記入し、店内に掲示する。 ・苦情、クレームに関しては報告シートに記入し、上司への報告を徹底するとともに、随時対応、問題解決を行う。 ・設備トラブルに関しては、日々の業務マニュアルに沿ったメンテナンスにより未然に防ぎ、万一発生したときは応急処置、緊急修理など利用のお客様第一に考え、最短で実施する。 ・人的トラブルに関しては、各上司が責任をもって対応し、上長へ包み隠さず報告する。報告シートを利用し、説明・謝罪、または再発防止などの処置、対応を徹底する。 ・従業員や取引業者からも要望を言	・多様化する利用者ニーズを的確に把握し、サービスレベルの向上を図るため常に利用者の視点に立った運営を心がけ顧客満足度を向上させる。 ・継続的なモニタリング等を実施し、常に利用者満足度の高い施設運営につなげていく。 ・PDCAサイクル（計画→実践→評価→改善）を採り入れた管理運営を行う。 ・発生した種々の要望・苦情・意見に関しては、公平に受け入れ、早期に適切な対応ができるよう努める。 ・クレーム発生記録を作成→改善のためのミーティング→改善取組→結果をデータベース化し職場で共有する。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
	(3) 接遇等職員の育成	・経験豊かな人材の配置により、的確な運営体制を構築する。 ・グループ内の各施設からのサポート体制を構築する。 ・親身な接客を心がけ、ないえ温泉のファンを増やしていく。 ・必要に応じてグループ内よりサービスマン指導者を派遣したり、グループ内の他の施設での研修を行う。	しやすい、受け入れられる社内体制を築く。 ・正社員教育に力を入れ、個々がある程度責任ある管理的な仕事を分担できるようにする。 ・社員、パート研修はテーマを持って適宜行い、意見交換や企画提案等の場を設けることで皆が使命感を持って勤務できるように努める。 ・業務評価制度等の導入も行い、意見が採用されたり、努力等が反映されることでやりがいやスタッフの誇り、店舗への愛着を喚起し、その結果、よりよいサービスを提供する。 ・日頃から防犯、防災に関する社員研修を実施し、緊急時の対応をシミュレーションし、いざというときに備える。 ・救急救命講習の実施、AEDの設置はもちろん、フロントに非常ボタンを設置する。	・施設を取り仕切る人材が重要であり、社内からも含めて、きちんとした人材を配置したい。 ・指定管理者のスタッフとして対応の人材配置を行うため、独自の総合的な研修を実施していく。 ・OFF J TとO J Tを組み合わせた初期研修、指定管理者特別研修、接遇マナー等研修を行う。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
	(4) 施設の衛生、美観保持の方策	伊達観光・新篠津開発共同企業体 ・清潔な状態を保つため館内の巡回清掃をこまめに行う。 ・建物の美観の保持や屋外の芝生の管理は、施設管理や清掃のスタッフを含めて全員でチェックを行い、速やかに対応し美観の保持に努める。 ・「多額の設備投資は回避し、地域住民の福祉目的に特化する」という消極的な運営方針のみでは、ますます収支は悪化していくおそれがあり、必要な設備投資を行った上で、積極的な集客の増大を進める必要がある。 ・町が再開前に予定している改修工事は限定的とみられることから、観光施設として十分な美観の保持や設備の改善は、当社として費用を提供して実施し、工事の造作物は町へ無償で譲渡することを考えている。	A団体 ・系統ごとに消毒、換水、測定、記録、清掃、点検の時期と担当者を定め、実施する。 ・点検記録表を作成し、記録を保存する。 ・衛生管理責任者は、適宜、点検記録表を参考に必要な措置を指示する。 ・衛生管理者は、水質検査の結果を速やかに会社、支配人、町へ報告し、対応が必要な場合は速やかに保健所に届け出、改善措置を検討する。 ・緊急事態が発生した場合は、直ちに保健所へ通報するとともに、その指示に従う。	B団体 ・利用者が安心・安全・快適に過ごすためには、施設が常に万全の状態で、かつ、施設の秩序が保たれていることが大切である。 ・施設を大切に使用することは、長期的に見れば大きなコスト削減に寄与するとともに、事故防止など利用者の安全を守る、最も基本的かつ重要な手法である。 ・施設や設備等に必要なメンテナンスを適宜行うとともに、徹底した清掃の実施、また、利用上のマナーに配慮することにより、利用者が快適に過ごせる環境づくりと維持管理に努める。 ・省エネ・省資源に心がけ、清掃・保守点検、芝・植栽管理、備品管理、警備・修繕等においてそれぞれ業務計画を立て、これに沿って維持管理を行っていく。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
2 施設の効用の最大限の発揮	(1) 開館時間、休館日及び利用料金の設定の方策(利用者を増加させるための方策、効率的管理運営の観点から)	■利用時間・休館日 ・営業時間や休館日は、1年目は現状の設定を踏襲し、営業していく中で実際の状況を踏まえて必要な変更を行っていく。 ■利用料金 ・地元及び町外のお客様が利用しやすい料金設定を心がけ、できるだけ低料金でのサービス提供を心がける。 ・時期や曜日、状況を見ながらきめ細やかな料金設定を行っていく。	■利用時間(営業時間) ・清掃の時間等必要なメンテナンスを考慮した上で、特に夏期は浴場営業を最大限延ばす方向で営業する。 ・フロントが共通であることから、低コストで温泉の営業時間を延ばすことが可能であり、そのことで利用者の幅が広がり、近隣競合施設との差別化になる。ただし、冬期など状況に応じて浴場営業時間を短縮することも検討する。 ・宿泊施設は、シーズンや客数を考慮した上でチェックイン時間を早めたり、またレイトチェックアウトなど、多種多様な利用者を選ばれる工夫を行う。 ・レストランは日中の閉店時間は設けず、いつ来ても開いている安心感で集客する。 ・近隣競合施設の営業時間や、本施設の営業時間を延長することから、レストランは土日は23時まで	・町の条例や関係法令、労働関係法令を順守し、利用者のニーズを的確に把握することにより、サービス内容、自主事業の見直しなどにも柔軟に対応し利用の拡大と利用料金の設定方策に努める。 ・利用時間は、町が基本とする時間(入浴：10:00～21:00等)で運営していく。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
			営業する。 ○温泉 朝 6:00～深夜 2:00 ○宿泊 15:00～10:00 ○レストラン 平日 10:00～22:00 休日・休前日 10:00～23:00 ■休館日 ・休館日は、原則無休とし、施設の安全・衛生管理等の確保のため1年に1回休館日を設ける。 ■利用料金（温泉） ・温泉はある程度改修を行うことで価値が上がるものの、脱衣所の広さ等を考えるとあまり大人数は収容できないことから、宿泊客の満足度を考えると、温泉客数を増やしすぎると、結果的に施設のクオリティを下げることになりかねない。 ・このことから、現行料金より値上げを検討し、600円とする。	

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
			・子ども料金は 300 円に値下げし、子育て世代の負担の軽減を図るとともに、近隣競合施設との兼ね合いから、子どもの区分を現行の小中学生以上から 4 歳以上に変更する。 ・奈井江町民には優待カードを発行し、入浴料金を 440 円で設定する。 ・この場合は、入湯税や浴場混雑の対応等、対策や検討が必要となる。 ■利用料金等（宿泊） ・宿泊施設は、和洋室は完全な洋室（ツイン）とし、和室は 2 ～ 4 名ほどの利用者を想定する。 ・宿泊者の食事は、洋室宿泊者の夕食は基本的に 1 階大広間、和室宿泊者の夕食は部屋出しとする。 ・素泊まりの利用料金はおおむね現行料金を基本とするが、サービス料や食事の料金として、夕食は 3,000 円、朝食は 1,000 円を加算し、洋室と和室はサービス料を変更	

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
			えることで利用者の予算に合った宿泊プランを選択できるようにする。	
	(2) 温浴、宿泊プラン、食事メニュー、物販、送迎等の企画・提案の方策（ツア一等の自主的な取組を含む。）	・「多額の設備投資は回避し、地域住民の福祉目的に特化する」という消極的な運営方針のみでは、ますます収支は悪化していくおそれがあり、必要な設備投資を行った上で、積極的な集客の増大を進める必要がある。 ・町が行う改修以外に、必要な改修を自己資金で行い、造作物は町へ提供する。 ・泉質や効能など、ないえ温泉の特質を積極的にアピールしていく。 ・地元の生産者との連携による農業体験プランなど観光客が喜ぶ体験型のプランを作っていく。 ・客室の改装を行うとともに、リーズナブルな利用料金を設定する。 ・地元の農産物等を活かした魅力的な食事メニューを作っていく。 ・レストランの価格は低料金に抑え、	■温泉・宿泊 ・宿泊施設の営業時間に合わせて、温泉の営業時間を現行より延長する。 ・『北海道じゃらん』が企画しているスタンブラリーやTポイントなど、他で普及しているポイント等の恩恵が受けられるような企画を取り入れる。 ・宿泊プランの基本は、リーズナブルな洋室プラン、部屋出し夕食でプチ宴会をプライベートで楽しめる和室プランを設定する。 ・プランは予算によってある程度選択幅のある設定をし、利用時間やサービス内容、食事内容等幅広い客層に受け入れられるプランを提案する。 ・夏季は町内を中心として近隣の観光地を絡めた宿泊プランを作る。	・温泉再開キャンペーンや町に関連する祭事やイベントとのタイアップを初め、新たにビジネスプラン（宿泊）やモーニングセット・ランチセット（食事）の開発を検討し、当社のネットワークで、独自色を強めた物販の扱い品目を見直しする。 ・送迎付きパック商品（健康体操など）やスタンブツア（自治体の湯めぐり券など）を開発し、利用の拡大に努める。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
		食事だけでも気軽に利用できるようにする。 ・厨房及びレストランのレイアウトを変更し、効率化を図る。 ・宴会場が整っていることを活かして、積極的に宴会の集客を進める。 ・送迎バスを活用し、広い地域からの集客を行う。 ・レストランだけではなく休憩室でも食事ができるように、テイクアウトコーナーを作る。 ・地元農産物の直売など、地域の魅力を活かした商品を作っていく。 ・高速道路インターチェンジに近く、道外や海外からのお客様にも十分ご利用いただける場所なので、積極的にツアーなどの営業をかけていく。 ・農業構造改善センターは、スポーツ合宿の利用などを進めていく。 町内の他の施設との連携も進めていきたい。	・冬季はキャンペーン料金等で若干割安なプランを設定したり、特産物のお土産つきプランなどを設定し、利用者に飽きられず、シーズンごとに楽しめる工夫をする。 ■ レストラン ・レストランメニューは、基本となるグラนด์メニューに加えて、月間メニューや季節メニューを随時入れ替える。 ・ご当地メニューを作り、ここできか食べられないメニューで集客する。(夕張では「あんかけかた焼きそば」を提供) ・夜の時間は、居酒屋メニューや空間を提供することで客単価の向上と一般の飲食客の集客も目指す。 ・レストランは「飲食店」として認知されるよう、一般のお客様も日常での外食の機会に利用しやすいようなメニューと、観光客向けのメニューの両方を展開する。	

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
			■送迎 ・温泉施設を持たない砂川市、近隣では人口が多い滝川市から集客するため、滝川駅から砂川駅を経由し施設に戻ってくる送迎ルートを1日4往復設定する。夏季の観光シーズンは経由地の追加やルートの追加も検討する。 ・宴会の送迎を積極的に行う。 ■農業構造改善センターの活用 ・多目的ホールを活用し、月に1回映画上映会を行う。 ・客層やニーズに合わせて、歌謡ショーや大衆演劇、ビンゴ大会、また囲碁・将棋大会など、施設にあったイベントの企画も可能である。 ・夏季には60～100名程度の合宿を誘致し、施設利用、ひいては町の活性化に貢献する。 ・現在運営している自治体でのリサ	

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
			一斉から、合宿での利用ニーズは十分にあると見込んでいる。 ・中空知には、合宿ができる場所が限られていることから、旧屋内体育センターを有効に活用できる。 ・仮に合宿が見込みどおりにいかない場合は、外国人旅行者の誘致で集客を上げていきたい。現在の傾向は団体ツアーではなく個人客に移ってきており、SNSで施設を訴えていくことができる。	
	(3) 施設の広報、広告、その他の営業活動の方策	・当社グループ施設との共同による広告宣伝を進める。本社（本部）の負担として年間1,000万円程度の広告宣伝予算を考えている。 ・グループ核施設の営業がないえ温泉の営業も行うなど、グループ全体として動いていく。	・随時「地域情報誌」や「新聞広告」等で効果的に広報を行う。 ・ホームページは安定したもので固定し、SNSで変化をつける情報発信を行う。 ・宿泊予約もホームページから受け入れることにより、「宿泊サイト」への支払手数料を軽減できる。 ・インパクトのあるテレビCMを作成し、SNSとも連携させて認知度を高める。また、取材や紹介などのコーナーに積極的にアプローチ	・当社のホテル並びに道内自治体取引の温浴施設には、パンフ等の案内チラシを置き、多くの人の目に留まる広報活動を実施する。 ・ホームページの見直しやホテルシステムの効果的な利用のほか、マスメディア等の積極的な活用による情報発信に努める。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
			ずする。 外部委託を行うことが有意義となるものは、委託していく。例えば「合宿」は、スポーツ合宿をあっせんしている企業や団体とうまく連携していく。	
3-1 適切な維持及び管理	(1) 建物、設備等施設を適正に維持管理していくための方策（運転、点検、保守等）	専門の管理者を置き、常に建物や設備等の状況を把握し、適切な維持管理に向けた対策を打っていく。	- 清掃業務、施設保全業務、保安警備業務、レジオネラ症等の感染防止のための衛生業務に関するマニュアルを定め、適正管理を行う。 - 施設維持管理体制を構築し、各業務担当者、責任者の役割、分担を定めて管理を行う。	- 各法令、コーポレートガバナンス（企業としての不正行為等の防止や競争力・収益力向上のための取組）を順守する。 - 設備保守点検（定期点検・巡回点検等）により予防安全に努める。 - 設備保守計画を作成し、建物設備を衛生的に安全かつ快適に利用できるように努める。 - 全員がコスト意識を持ち、資源を守りエネルギー削減に努める。
	(2) 日常管理及び緊急時の利用者の安全確保の方策	管理責任者を長として、管理マニュアルや緊急時の対応マニュアルを作成し、従業員の研修や対応訓練等を実施していく。	- 防犯カメラを要所に設置し、様々なトラブルや緊急事態に迅速に対応できる体制を作る。 - 緊急連絡網を明確にする。 - 防災マニュアルを作成し、消防機関と連携し防災管理に万全を期す	- 災害等緊急時に迅速で的確な対応を行うための「危機管理・緊急対応マニュアル」を作成し、利用者の避難、誘導、安全確保を行う。 - 町の避難所として指定されている施設にあたっては、町との連携を

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
			る。また、危機管理マニュアルを作成し、マニュアルに沿った避難訓練、通報訓練、初期消火訓練、火災時誘導訓練等を適宜実施する。	密に行い、施設の従業員が一丸となって対応することはもちろん、会社からの応援人材を緊急配置する。必要に応じては、本社および他の事業所からのバックアップ体制をしき、人材はもちろん、必要備品などの搬入も行う。
	(3) 維持修繕、更新等の必要箇所の早期発見、計画立案のための方策	・専門の設備担当者を配置し、計画的な修繕を行い、また、故障等の早期発見に努める。 ・今回の再開に向けた町の設備投資以外にも、改修や更新の必要な施設や設備については当社独自の予算措置をして改修を行う。	・前項の方策を行うことにより、修繕箇所等の早期発見を行う。 ・極力自社内での施設管理チェックをすることでトラブルを事前に察知し、また早期発見によりメンテナンス費用の抑制を行う。	・当社のネットワークを通して、施設維持管理を専門としている企業にて全施設の視察を行い、日常点検等によりを蓄積したデータの内容や、設備等の修繕履歴を活用・分析し、修繕計画を作成する。
3-2 経費の縮減	(1) 町が支出する費用の縮減のための方策	・無駄な経費は当然削減を進めていくが、いかに魅力づくりをして集客するかの知恵を絞るべきであろう。 ・経費節減を進めるだけでは、魅力のない施設として売上は減少していく一方で、結果として町の負担も増加していくのではないか。適切な維持管理を行いながらも、施	■人件費 ・スタッフの職種の専任にこだわらずマルチな勤務を可能にすることで、人件費を下げるができる。 ・パート、アルバイト評価制度により業務への「やりがい」を持たせ、無駄のない効率的な勤務を徹底する。 ・人員を無理に減らすのではなく、	・温浴、宿泊施設として競争力を回復させると同時に、地域周辺住民の憩いの施設として再生・定着させることが業績を回復し、その結果、いくらかでも町の負担する費用の縮減に繋がると考える。 ・再開後の業績は未知数であり、主要経費と同様、管理費用についても毎年度見直しを行うことが町及

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
		設の魅力づくりやサービス向上に努める。	業務内容をスリム化することとで人件費の縮減を行う。 ■委託・保守・修繕費 ・まずは現状の保守等の効率化を行う。 ・外部委託業者の取りまとめを行い、例えば点検時期等を集約することによってコストカットに繋がる。 ・軽微な修理は自社内で完結し、経費の縮減に繋げる。 ■水道光熱費・燃料費 ・各機械等にチェックマニュアルを作成し、細かな積み重ねでも大きなコストダウンに繋がる。 ・その他、支出する予定のものや過去にしていたものの中で、不必要なものや削れるものは、差支えないことを確認してから縮減していく。	び指定管理者双方にとって有益と考える。 ・施設全体の入館者数が大きく落ち込んでいる中、再開後は、入浴は一定程度回復するかもしれないが、宿泊、宴会、レストラン、売店はすぐには戻ってこないと見込んでいる。再開後は未知数の部分が大いだが、収益が上振れする可能性もあり、その場合は、従業員への還元のほか、管理費用について町と協議する可能性があると考えている。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
	(2) 剰余金が発生した場合の方策	・基本的には、当施設の改善のために役立てたい。 ・施設の整備の他にも、地元の特産品（農産物等）の販売のための活動に利用するなど、町の産業の振興のために役立てたい。	・利益の一部を地域力向上のための事業資金として、関連地域団体の活動や協賛金・寄付金等に使用する。 ・運営管理を行った上で考えられる動線やオペレーション上の効率化、集客・売上に繋がる施設層の資金に利用、または積み立てる。	・剰余金が発生した場合、当社では50%(上限)を現場従業員へ還元し、その他は、配分について町と協議するものとする。
4 管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力	(1) 統括責任者、調理責任者、その他の各部門における人材・人員の確保の方策	・グループ内の人材の中での登用や外部の経験者の確保など、当社がこれまで観光事業の中で築いてきたネットワークを使って、温泉の運営や集客・施設管理に精通した人材を配置する。 ・経験豊かな人材の配置により、的確な運営体制を構築する。 ・グループ内の各施設からのサポート体制を構築する。	・施設全体を管理する責任者（支配人）を置き、支配人は経営会議を基に各課長と連絡を密にとり、あるいは支配人と各課長は頻繁にミーティングを行い、宴会やイベントなどの各課連携、また、施設全体で取り組む必要性の高い内容の協議を行う。 ・各課社員は、パースタッフの取りまとめや教育、物品管理等を行い、繁忙時やパースタッフが足りない時間等に重点的に現場実務を行う。 ・支配人の下に業務運営課、レストラン課、施設管理課、営業課を置	・施設を取り仕切る人材が重要であり、社内からも含めて、きちっとした人材を配置したい。 ・休止前の人員19名に対して、各部門の配置を想定し、常雇用19名＋パート5名の総勢24名体制を予定する。 ・人員の確保については、まずは従前現地にて勤務していた方に声をかけ、「労働者の賃金水準」を満たす給与体系により本人同意のもと雇用契約を締結する。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
			く。 ・支配人、業務運営課長（副支配人）、レストラン課長（料理長）、施設管理課長は、経験者を配置する。 ・営業課長は、支配人が副支配人が兼務することも可能であるが、営業に赴く人材がいた方が望ましい。	
	(2) 適正な労働環境の確保及び町内雇用確保の方策	・労働基準法に則り、適切な労働環境の確保や運用に努める。そのため、現地の管理責任者はもとより本社（本部）の人事担当者が随時勤務状況の確認を行っていく。 ・できるだけ町内からの雇用に努める。	・労働基準法等の関係法令に基づき賃金の適正な水準の確保、有給休暇や育児・介護休業を取得しやすい環境づくりに努めるのに加えて、以下の点に留意して運営を行う。 ・適正な社会保険、労働保険の加入 ・就業規則、雇用契約、労使協定等の労働条件の明確化 ・労働日ごとの労働時間の適正な把握と記録、休日の取得状況の把握及び適正な管理 ・賃金台帳等での適正な計算と、適正な賃金の支払い	・業務開始後、勤務内容に力を発揮し、認められる場合は、次年度の昇給対象とする。 ・不足人員等については、奈井江町内在住者を採用し、地元人材雇用の確保を積極的に行う。

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
			・法定帳簿の整備 ・モデル賃金水準として、正社員では管理職 25～30 万円、正社員 15～20 万円、パートは時給 790 円～(深夜 983 円) 程度とする。 ・町内の求職者を優先的に採用する。	・所定の期日までに業務計画書、日誌、月報等を町へ提出する。 ・町のから指示があった場合には、速やかに計画等の変更を行う。 ・業務時間中には総括責任者（支配人）を配置し、町からの指示命令、連絡調整や問題の解決など、業務のスムーズな運営に努める。 ・町からの業務改善命令があった場合には、速やかに是正措置を講ずる。
	(3) 町との協議、報告、その他の連携に関する方策	・町との定期的な会議や報告はしっかりと行いながら、それ以外でもできるだけ頻繁な相談や報告を心がけ、一緒にないえ温泉を良くしていく方策を考えていく。 ・温泉の運営だけではなく町に協力できることがあればできる限り協力をし、地元と一緒にあって町の活性化に協力できる体制を作っていく。	・指定管理者とは行政のパートナーと考えており、町とは、すべての面において協議・報告又は相談する。 ・指定管理者であることは、地域の皆様と、連携し支えあう地域文化をつくるためのお手伝いをさせていただく機会であると考え、取り組んでいく。	
5 その他	・地場産品の活用のほか地域の経済効果の増進に関する方策及び町内関係機関、施	・レストランでは地元の農産物を多く使用し、メニュー等でも積極的にPRを行っていく。 ・地元の生産者の協力を得て地元の新鮮な農産物の販売を行っている。	・「米どころ」として定評のある奈井江町の米を、多くの方に味わってもらえるよう、売店での米やごはんの販売、またレストランでの提供等、幅広く活用する。 ・地産地消を施設運営の基本とし、	・地場産品（季節野菜）の委託販売や地元加工品の取扱いを積極的に進め、地域周辺住民からも期待される商品を扱いたい。 ・地元商工会へ加入するほか、町内関係機関や企業とも連携を図り、

中項目	採点項目	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
	設との連携、町内行事への参加の方策	伊達観光・新篠津開発共同企業体 ・地元生産者と共同で収穫体験ツアーなどを企画し、広く町の地場産品のPRを行っていききたい。 ・食材の他にも、地元で調達できるものはできるだけ地元での調達を考えていく。 ・町内行事についても当社としてできるときは積極的に参加していききたい。	A団体 町の特産品を積極的にレストランメニューに取り入れる。 ・当社他店の売店等でも奈井江町の特産品やお土産を販売し、町の広報や奈井江町へ足を運ぶきっかけの一端となるよう工夫する。 ・地域や町のイベントへ積極的に参加し、また、商工会へ加入する。	B団体 町内行事への参加も行っていく。

【別紙3】

H28年度 ないえ温泉施設等指定管理者募集
各団体の管理費用の提案額

■5年間(H29.10～H34.9)

(千円)

	町	伊達観光・新篠津 開発共同企業体	A団体	B団体
収入合計	632,215	887,398	803,775	648,979
温泉施設利用料金・売上等	513,165	786,843	656,888	468,591
農業構造改善センター利用料金	0	0	118,550	311
町管理費用	119,050	100,555	28,337	180,077
支出合計	632,215	887,398	803,775	648,979

■ 1年目 (H29.10～H30.9)

(千円)

	町	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
収入合計	126,443	150,672	161,850	128,913
温泉施設利用料金・売上等	102,633	114,781	129,368	91,748
農業構造改善センター利用料金	0	0	23,710	61
町管理費用	23,810	35,891	8,772	37,104
支出合計	126,443	150,672	161,850	128,913

■ 2年目 (H30.10～H31.9)

(千円)

	町	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
収入合計	126,443	171,819	160,800	128,776
温泉施設利用料金・売上等	102,633	145,658	130,980	92,998
農業構造改善センター利用料金	0	0	23,710	61
町管理費用	23,810	26,161	6,110	35,717
支出合計	126,443	171,819	160,800	128,776

■ 3年目 (H31.10～H32.9)

(千円)

	町	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
収入合計	126,443	176,110	160,375	130,430
温泉施設利用料金・売上等	102,633	155,658	132,180	94,439
農業構造改善センター利用料金	0	0	23,710	63
町管理費用	23,810	20,452	4,485	35,928
支出合計	126,443	176,110	160,375	130,430

■ 4年目 (H32.10～H33.9)

(千円)

	町	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
収入合計	126,443	186,534	160,375	130,430
温泉施設利用料金・売上等	102,633	174,420	132,180	94,703
農業構造改善センター利用料金	0	0	23,710	63
町管理費用	23,810	12,114	4,485	35,664
支出合計	126,443	186,534	160,375	130,430

■ 5年目 (H33.10～H34.9)

(千円)

	町	伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
収入合計	126,443	202,263	160,375	130,430
温泉施設利用料金・売上等	102,633	196,326	132,180	94,703
農業構造改善センター利用料金	0	0	23,710	63
町管理費用	23,810	5,937	4,485	35,664
支出合計	126,443	202,263	160,375	130,430

【別紙4】

H28年度 ないえ温泉施設等指定管理者募集
採点結果

■採点結果

順位	団体名	得点	※全採点者の得点総合計を採点者数で割り返した値(小数点第2位以下を四捨五入)をその団体の得点とする。
第1位	伊達観光・新篠津開発共同企業体	72.36 /100	
第2位	A団体	64.29 /100	
第3位	B団体	53.43 /100	

※下の表は、各項目とも小数点第3位以下を四捨五入して表示しているため、下の表の合計値と上の表の得点の値は、一致しない場合がある。

■採点項目ごとの得点(参考)

項目	採点項目	配点	得点 ※3点を標準として採点(【別紙1】参照)		
			伊達観光・新篠津開発共同企業体	A団体	B団体
1 平等利用の確保及びサービスの向上(20点)	(1) 利用者の平等な利用の確保の方策及び受付、窓口などにおける利用者への対応方策・体制	5	3.14	3.00	3.00
	(2) 利用者ニーズの把握と苦情に対する改善の方策	5	3.21	3.07	3.21
	(3) 接遇等職員の育成	5	3.21	3.00	3.43
	(4) 施設の衛生、美観保持の方策	5	4.21	2.79	3.07
2 施設の効用の最大限の発揮(20点)	(1) 開館時間、休館日及び利用料金の設定の方策(利用者を増加させるための方策、効率的管理運営の観点から)	5	3.43	2.79	2.79
	(2) 温浴、宿泊プラン、食事メニュー、物販、送迎等の企画・提案の方策(ツアー等の自主的な取組を含む。)	5×2	7.71	5.14	5.86
	(3) 施設の広報、広告、その他の営業活動の方策	5	4.50	2.79	2.71
3-1 適切な維持及び管理(20点)	(1) 建物、設備等施設を適正に維持管理していくための方策(運転、点検、保守等)	5×2	6.86	6.00	6.29
	(2) 日常管理及び緊急時の利用者の安全確保の方策	5	3.07	3.07	3.14
	(3) 維持修繕、更新等の必要箇所の早期発見、計画立案のための方策	5	4.21	3.00	3.29
3-2 経費の縮減(20点)	(1) 町が支出する費用の縮減	15	11.00	15.00	1.00
	(2) 町が支出する費用の縮減の方策、剰余金の取扱いの方策	5	4.00	2.79	2.86
4 管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力(15点)	(1) 統括責任者、調理責任者、その他の各部門における人材・人員の確保の方策	5	3.64	2.71	3.29
	(2) 適正な労働環境の確保及び町内雇用確保の方策	5	3.21	2.93	3.21
	(3) 町との協議、報告、その他の連携に関する方策	5	3.29	3.00	3.21
5 その他(5点)	・地場産品の活用のほか地域の経済効果の増進に関する方策及び町内関係機関、施設との連携、町内行事への参加の方策	5	3.64	3.21	3.07