
○議長（藤井 要君） 休憩前に引き続き会議を開きます。

（午前１０時００分）

◎議案第１３号上程、説明、質疑、討論、採決

○議長（藤井 要君） 日程第４、議案第13号 令和2年度松崎町営宿泊施設「伊豆まつざき荘」事業会計補正予算（第2号）についての件を議題といたします。

議案案の朗読は省略して、提出者から趣旨説明を求めます。

○町長（長嶋精一君） 議案第13号 令和2年度松崎町営宿泊施設「伊豆まつざき荘」事業会計補正予算（第2号）についてでございます。詳細は担当課長より申し上げます。

（企画観光課長 深澤準弥君 提案理由説明）

○議長（藤井 要君） 以上で提案理由の説明を終わります。

これより質疑に入ります。

質疑を許します。

○５番（深澤 守君） 議長、予算の数字のことじゃなくて、今回まつざき荘の事業についての質問でもよろしいでしょうか。

○議長（藤井 要君） はい。許可します。

○５番（深澤 守君） 本来であればですね、これ質問とかその適さないかもしれんですけど、町長は振興公社の理事長も兼ねておりますので、その点についてもお伺いしたいと思うんですけど、今回まつざき荘長期に休んでるということで、今まで例えば仕事が忙しいとかそういう理由で、改革などはできないとかってそういうことは今理由にはならないと思いますね。この休館中に今後運営していくにあたって、まつざき荘はどのような改革を出されたのかご説明いただければと思います。

○町長（長嶋精一君） 改革ということでございますけれども、接遇の向上。対お客さ

んに対する接遇の向上それらを中心にやりました。そしてマスクを作ったり、それを販売したりするということをやりました。特に一番実行したのは、今まであまりできなかったお客様への接遇の向上はしっかりやってまいりました。

○5番（深澤 守君） 今の世の中の流れの中で、地元の人とのコミュニケーション、会話だとかそういうものってのは流行りですし、これからその松崎の良さというものをPRしていかなきゃならない事態の中で、その松崎の良さとかそういう物ってのをしっかり再発見して、それを営業なりそのプランなりに生かすっていうことをやってかなきゃいけないと思ってるんですが・・・これもまあ自分の感想なんですけど。そのようなことを国民宿舎の中でやられたんですか。そしてそれをその職員の方に教育をなされたのでしょうか。

○町長（長嶋精一君） そういう今深澤議員の話された非常に有益なことはですね、全てではないんですけども、正職員に対しては若干多くなりました。こういう風な状況になって1番危惧したのは資金面で、お金が不足するというキャッシュフローがなくなってしまうことは一番不安でありましたね。それを1億円の借入をさして頂きました。これについては議会の方々の承認を得て、ほんと綱渡りだったですけども、何とか過ごすことができました。それについては非常に感謝をしております。細いどういうことやったっていうのは深澤課長から若干話があると思いますけども、一応私の方では理事長としてとにかく資金を回すと、資金繰りを回すということが大前提だと思いますからそれについては安堵したわけでございます。ただ今後がこれからがほんとに勝負でございますので、さっき言いましたお客さんにいかにサービスの心を持っておもてなしでお客さんを迎えるかということが一番大事なことであります。そしてわが町の良いところ、そういったこともですね、一人一人が案内できますようにここがこういう良いところですよ案内できますように、ディスタンスをちゃんと取りながら気持ちよく案内できる教育はしております。以上です。

○企画観光課長（深澤準弥君） コロナ禍ということで、今までに誰も経験したことがないこの波に飲まれております。まつぎ荘だけでなく地域全体からも色々話があります

通り、飲食店宿泊業それに付随する方々、そして直接的ではないにしろ間接的に痛手を受けている皆様がいらっしゃいます。その中でまつぎ荘としまして、皆様のご理解を得て借り入れもさせていただきまして、今回なんとか運営を保っているところでございます。今回は2月にまた1月間休館をさせていただいた中で、もう一度中の体制を考えるということで職員の方から個々に、一応どういったことがまつぎ荘の為になるかといったようなことを自分たちで各部署です、出してもらうような事にして意見収集をしております。その本目的はいかにまつぎ荘を良い施設にするかというところを共通のテーマを持ってですね、取り組むという形で一応話をしております。それと別に先ほどの色んなマスクを作ったりとか、地域の少しは貢献なるようなことをということで対処してまいりましたが、今回の非常事態宣言もしくはGotoの停止といったところで、今後の動きがなかなか定まらない中でどうしていくかということも含めて全体でちょっと、まつぎ荘もしくは振興公社のみならず、こちらとしてもいろんな情勢を把握しながらどう言ったことが一番よいのかということ、今後流動的にはなりますけれども検討していく必要があると思っておりますので、今後も色々とまたご意見ご指導いただければと考えてございます。

○議長（藤井 要君） 他に・・

○1番（田中道源君） 今年はどうですかコロナの関係がありまして、苦しい経営状況だというのは私にも理解できるところでございます。そんな中で夏の辺りでしょうか、Gotoキャンペーンというのがあった時期、これは本当に苦しい中でも一つの光明と言いますかそれなりにお客さん入った時期だと思ひまして、委員会でも説明ありましたが、その時は多少盛り上がり盛り返せるかなというところだったんですけども、残念ながらまた停止になって今苦しいよという話でございます。その時のこのGotoキャンペーンについてですが、かなりの数がこのインターネット経由で予約をされてたと見受けられました。インターネット経由で予約されてる中で・・これは私があの全員協議会と委員会でもちょっとご指摘と言いか要望させていただいたんですけども、インターネット上での決済というものをやっぱ

できるようにする必要があるんじゃないかということを申し上げましたが、その後経緯として今どの程度検討されてやる予定なのかってのを教えていただけますか。

○企画観光課長（深澤準弥君） 以前全協でも委員会でも提案をいただきまして、やはりキャッシュレス決済というのは時代の風潮に流れの中であってございますので、それについてネット上での現場でなく、そのままネットで予約した際に決済をというようなことをできれば一番やっぱりニーズに合うということで伺ってます。やはりお客さんでもそういう方が要望と言うかアンケートでもありましたので、今当然この間も検討するという方向で進んではいますけれども、今逆にあの非常事態宣言で休館になってしまって、Gotoの再開がいつになるかといったところでもうちょっと他の部分でもちょっと改革をしなければならなくて、そっちを先に進めている状況でございます。いつというのはちょっとはつきりしないんですけども、そこについては対応をしていく方向で進めていきたいと思っております。

○1番（田中道源君） 今休館中ということで、他の所で優先して対応してるもんでという話でそれはわかりました。ですが来るべきまたGotoをしてくれる時にですね、対応できてるのとできてないのでは大きな大きなまた差ができてしまうんだろかなと思いますので、優先順位はもちろんそちらで決めることでございますから、今やらなきゃいけないことはもちろんやっていただく中にぜひですね、このキャッシュレスのことを検討していただきたいと思いますのでそれはまた検討してください。そんな中でですね、予約を例えばしてキャンセルになりましたって時にキャンセル料ってのがあると思うですけども、キャンセル料の大体どれくらいちゃんと支払っていただけてるかっていうのは今わかるものですかね。ちょっと時間が必要でしたらあれなんですけど、じゃあよかったら教えていただけますか。

○企画観光課長（深澤準弥君） すいません。実際どれくらいのパーセンテージでキャンセルがあって、そのうちどれぐらい支払われてるかっていうのはちょっと今数字がござ

いません。ので、また改めて確認をして報告をさせていただきたいと思います。

○1 番（田中道源君） このキャンセル料ですねネット上で決済ができますと、その場でキャンセルになったとしても 20%をキャンセル料ですとかっていうのとりっぱぐれがないと言うんでしょうか。しっかりと徴収をすることが可能かと思います。それに加えてですね、現地で決済した場合は最悪の場合、そのまま逃げられちゃうと言うか、取り立てることもできないままというのも費用がかかるっていうようなところで、そのままになる例ってのがあんだらうなって思います。ですのでちょっと細かい話になりますけども、当日キャンセルとかを避ける、またなったとしてもしっかりとそのキャンセル料ってのをいただくっていう面からしても、やはりこのネット上ですねしっかりと決済ができる手法ってのが確立するべきだと思いますので、是非検討を緊急として値の高い部分として検討していただきたいなと思います。以上です。

○議長（藤井 要君） 他に・・

○7 番（高柳孝博君） ページでいきますと、2 ページのところでこれは補填財源説明資料のところの 2 ページ、利用料金が 2 億 9,451 万見ておられて、これがさらに女性の方では 1 億 6,718 万円がさらに減になったというようなことで、営業がかなりやっぱり厳しかったのかなという風に思います。この営業を見るときに、コロナの影響ってのも当然の考えられてやってたとかそれとも、それがあの見込み以上に厳しかったのかどうか。その見込みに対してどうだったのかというのが一点です。もう一点はキャッシュフローの計算書のところで、流動資産のところでは預金現金が 3,780 万円、それと未収金ってのが 2,558 万 6 千円あるんですが、この未収金ってのはもう入ってくる予定があるってことで、トータルで見るとキャッシュフローに効いてくるとかなと思うんですけど、キャッシュフローがこれで 1 億円ぐらいなんか借りれば増やして入れてるってことで、それで十分になってきたのかどうか。その点の考え方が一点です。それから 2 月に 1 ヶ月間休業されたので、まあ営業は当然できなかったわけで、収益は減るってのが分かるわけですけど、その 1 ヶ月間の間に

自社のネットワークの見直しとかそれから宿泊者へのプレゼントそれから両立策の検討などやられたということで、特にネットワークが先ほどこっとネットの使い方の話もありましたが、それらを具体的にどのようなことやられたかその3点をお願いしたいと思います。

○企画観光課長（深澤準弥君） まずコロナにおける収入の件なんですけれども、一番最初は全く見込みをしてなかったとかこんなことになるとは思ってもしなかったのも、大変びっくりしたところでございます。その後だんだんとやっぱりコロナの状況で非常事態宣言が出まして、その後やはり夏までの間でお客さんが大分動かなくなりまして、そのGotoが始まった時に10月11月はコロナ渦でも好調な数字を・・・先ほどおっしゃっていただいたとおり見せております。ただ、また今回この暮れに来て、Gotoが止まったり非常事態ということで、本当にあの目に見える減収と言うか、お客さんが動かなくなっております。そこはもう本当にもうどこまで落ちるんだっていうような心配もあるぐらい落ちてますので、たとえ見込みをしてたとしてもそれ以上の結果になっているのが現状です。続きまして現金につきましてですけども、1億円借入を起こさせて頂いて、キャッシュフローにつきましては今現在のところ新年度については今後また審議していただくんですけども、とりあえずは今何とか足りているところでございます。休館中のいろんな形なんですけれども、先ほど申し上げましたとおりネットの関係も色々コースとかですね、そういったものをニーズに合わせたものをもう1回できないかというようなこともちょっと検討を出させています。あとネットを触ってたのが支配人だけだったり・・・主たるもの支配人だったんですけども、もう少し若い人たちにもそういったところを触れるような形で役割を分担をしていくようなこともこの休館中に指導して実際に動き始めているところでございます。

○7番（高柳孝博君） お客さんっていうのがリピーターがかなり多いって聞いていますので、そうするとお客さんのデータベースってのは非常に有効だと思うわけですね。その辺りどのように使われてるか、例えばお客さんのニーズってのがよく把握するいいチ

チャンスじゃないかと思うんですが、そのあたりどのようにされてるでしょうか。

○企画観光課長（深澤準弥君） 友の会というのを作っておりまして、リピーターの方々にはそちらにダイレクトメールを出させていただいたりしてございます。前にも田中議員からも色々アドバイス頂いて、やはりただの印刷のはがきだけではなく一言でも手書きの言葉を入れてですね、やはりこの来ていただきたいというような想いをですね、伝えるようなことでダイレクトメールにもそういった配慮したものを出すように変えてきております。通常のそのリピーターの方々のいろんな意見については、普段アンケートをですねとっておりまして、その中でそれを集計した中で対応を・・・すぐできるものちょっと時間がかかるもの、そういったものを分析しながら対応をしていくと。どの部署でどういう対応ができるかといったこともあげてもらうように最近はこちらも変えてきております。できるだけ対応をスピーディーにできるようなものをスピーディーにやる方向で今指導はしているところでございます。

○7番（高柳孝博君） 何回もこれ補正ですので、直接関係ないのか分かりませんが、ここの反省を生かしてみると次の予算へと必ずと効いてくるであろうと。今回7,000万ぐらいの実際に赤字っていうか、いわゆる赤字ですよ。なっちゃっていますのでそれをいかに減らすかっていうこれからの作戦作りになると思うんですけど、やはりコロナの影響ってのをもう考えなきゃいけない。最初にこれ考えてなかったのが相当誤差が出てしまったという気がしますし、これらの影響を考えてしまうと本当に元気が出るのかってのが非常に厳しくなって予算が作りにくいんじゃないかという気がしますけれど、その辺りあれやはり考えていかなきゃいけないと思います。それからリピーターについては、おもてなしに直接響いていくような気がします。あの全国でいつもおもてなしがトップの方に出てくる石川県の加賀屋さんというところは全然知らない人が来ても必ず中の方がまた入ってきて、誰々さん帰って来ていただきましたねっていうような声かけられてびっくりしたという風に、感動したということもあります。そのデータベースをうまく使ってやるとさらなるリピ

ーターが望めるのではないかと、その辺りの考えをお願いいたします。これは予算の方で聞けばいいんですけどね。一応反省としてみると時期に色々反省が出てくるのではないかと考えてますので、その辺りお願いします。

○企画観光課長（深澤準弥君） おっしゃるとおりで、日本一を続けている加賀屋のサービスというのは確立しておると思います。ただ加賀屋につきましても、このコロナで非常に大変と伺っております。従業員なんかもこの機会に研修をしたりとかっていう工夫はされてるようです。うちの方としてましても、今後やはりサービスのあり方を変えていかなければいけない時代にはなってるかなと思っております。今まで通りの部分と、やはり新しいところをしっかりと取り入れた中で、お客様の多種多様な満足度にお答えできるような形を日々やはり改善したり、研究したりしていく必要はあるかと思っておりますので、またその辺を今後、来年度に向けてですね、もうすぐ3月から開館していますのでその中で検討してもらいたいと思っております。

○議長（藤井 要君） 他に・・

○6番（渡辺文彦君） 議案の1ページのところで、これに関連してちょっとお伺いします。この予定業務量っていうのは、4月1日から3月31日までの損益計算書の期間となっておりますからその計算でよろしいですか。この期間中に、営業された日数と実数は何日になるか今お答ええますか。

○企画観光課長（深澤準弥君） 休館の日数が記載されているので休館の方を言います。125日間合計になります。4月が最初の時に88日間。あとメンテナンスとか色々ある中で、多少3日とか2日とか休んでるところもあります。今回は2月が28日ということで合計で125日間を休館とさせて頂いておりますのでそれを差し引いた日数が営業日数になります。

○6番（渡辺文彦君） 365日通業営業とすると241日が営業日数になるのかと思いますけれども、その240日の日数の中でもって収益が、予定が3億5,000万ですか。結局最終的に1億7000万半減ただけですね。支出の方ですけれども、予定料が3億5000万に対

して結果的に今2億4,000万ぐらいなっていると。収益は半分になってるのに費用は1/3しか減ってないと。ですから、基本的に今売り上げが落ちてるのに費用はそんなに落ちてないもんで、利益幅が薄くなってるってのがこの数字から読めると思うわけですが、普通一般の経営から考えると売り上げが少なくなれば当然支出分の節約って言うことも当然検討しなければいけない課題なのですけども、その辺に対してどのような取り組みをされたのかお伺いしたいと思いますけど。

○企画観光課長（深澤準弥君） 収入が減っていて支出の方がちょっと減ってない部分につきましてですけども、減った分については支出を減らしてるのは当然お客さんが減れば食材費が減ったり、人件費も当然減って参ります。それ以外ですと経常経費がございまして、施設の保全とかそういったあとランニングですね。にかかる経費がどうしても落ちない部分は経常経費でかかってきてしまうところがありますもんで、その部分がどうしても落ちてこないです。どういうところ努力して削ったかというところだと、最終的にそのランニングコストである電気代とかですねそういったところとか、あとあのあんまり良いことではないんですけど、人の配置を削って人件費を削ってきたような状況が主なこちらでやった経費削減のところにはなります。

○6番（渡辺文彦君） これ補正ですから本来来年度予算とこでやればいい話なんですけども、基本的にこの状況っていうのは、おそらく来年以降もちょっと尾を引くのかなっていう感じがしております。ですもんで今課長がおっしゃったように経常経費ってのは基本的にそんなに削られるわけではないもんで、売上伸ばすには利用者を増やすしかないわけですが、でもこのコロナの状況が治らない限り利用者数が増えていかないと、やっぱりどっかで切り詰める事もやっぱり視野に入れながら経営してかなければいけないだろうと。経常経費の面でもって人件費だとか、その食材にかかる原価を切るとか・・・僕はそういうのは賛成はしないんですけどもね、やっぱりどっかでその辺も見直してかないと赤字が拡大するような状況になってもまずいと思いますので、その辺をやっぱ十分配慮した・・・

今後はその予算等も含めてですね、検討していただかないとまずいかなということでちょっと確認をさせていただいたわけであります。

○議長（藤井 要君） 他に・・

○２番（鈴木茂孝君） 先ほどお話ありましたように、かなり赤字が広がっているという中で、今お話を聞いてますと、課長の方からまつぎ荘の支配人や多くは従業員の方かどうかとかこういう風なことしたらどうかという提案があるとは思いますが、逆に支配人の方から今こういう現場なので、このことを町としてしてほしいというなことはありますか。

○企画観光課長（深澤準弥君） 社員の方から来ているのは、営業の関係でどういった所に営業へ行くとか、あとはそのサービスの中で料理の関係をいろいろ工夫したいけれどもってような提案はいくつかございました。

○２番（鈴木茂孝君） 支配人のね裁量ってのをもうちょっと増やして、支配人は結局現場にいるわけですから、現場の中でもう少しく流動的にできるような形をとってあげて、一番スピーディーに対応できるのはその現場で対応するのは一番いいですから、その辺もちょっと配慮していただければと思います。お願いします。

○議長（藤井 要君） 他に・・他に質疑がないようでありますので、質疑を終結したいと思います。これにご異議ございませんか。

（「異議なし」と呼ぶ者あり）

○議長（藤井 要君） 異議なしと認めます。

よって、質疑を終結いたします。

これより討論に入ります。まず本案に対する反対討論の発言を許します。

（挙手なし）

○議長（藤井 要君） 反対討論なしと認めます。

次に本案に対する賛成討論の発言を許します。

(挙手なし)

○議長（藤井 要君） 賛成討論なしと認めます。

これをもって討論を終了します。

これより議案第13号 令和2年度松崎町営宿泊施設「伊豆まつざき荘」事業会計補正
予算（第2号）についての件を挙手により採決します。

本案は原案のとおり決することに賛成の諸君の挙手を求めます。

(挙手全員)

○議長（藤井 要君） 挙手全員であります。

よって、本案は原案のとおり可決されました。
