

1 施設概要

施設名	国民宿舎「桂浜荘」		施設所管課	観光振興課				
指定管理者名	一般財団法人高知市桂浜公園観光開発公社							
指定期間	令和 2 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 9 月 30 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	勤労者及びその家族の健全なレクリエーションと健康の増進を図り、あわせて一般観光客の利用に供するため低廉で清潔な休養施設として国民宿舎を設置する。							
業務内容	1. 施設又は設備の利用の承認に関すること 2. 施設及び設備の維持管理に関すること 3. 国民宿舎事業の運営に関すること 4. 管理運営のための体制の整備に関すること 5. 使用料に関すること							
施設内容	客室30室(和室:27室, 洋室3室) 定員122名 会議室(大研修室, 小研修室), 広間(大広間, 小広間) レストラン(80名収容), 売店, 浴場(大浴場, 中浴場, 家族風呂) 駐車場(50台収容)							
職員体制	常勤職員	7人	非常勤職員	0人	契約社員	11人	合計	32人
	パート職員	14人	アルバイト	0人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 2 年度 (1 年目)		令和 3 年度 (2 年目)		令和 4 年度 (3 年目)		令和 5 年度 (4 年目)		令和 6 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
売上収入(千円)	253,700	67,625								
利用者数(人)	31,600	14,440								
客室稼働率(パーセント)	-	29.4								
宿泊利用率(パーセント)	40.6	14.5								
目標値に対する達成状況について	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴い4月20日から7月31日まで原則休館としたことに加え、年始の2回目となる緊急事態宣言など、年度を通じて新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、利用者数、売上額とも激減した。									

※客室稼働率: 利用客室/(客室×営業日) 参考: R2年1~12月における高知県内の旅館23.2%, リゾートホテル34.7%, ビジネスホテル46.4% (観光庁宿泊旅行統計調査の客室稼働率より)

※宿泊利用率: 宿泊者総数/(定員×営業日数)

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)	令和 5 年度 (4 年目)	令和 6 年度 (5 年目)
利用者数	14,440 人	人	人	人	人
うち宿泊者数	4,628 人	人	人	人	人
利用者数: 対前年度比	32.4 %	%	%	%	%
開館日数	261 日	日	日	日	日
宿泊利用率	14.5 %	%	%	%	%
会議・休憩利用人数	1,528 人	人	人	人	人
入浴利用人数 (宿泊利用者の入浴を除く)	1,832 人	人	人	人	人
レストラン利用人数	6,452 人	人	人	人	人
利用状況についての評価	年間を通じて新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者数は全体的に大きく数を減らし、特に会議・休憩利用は前年比14.0%と激減した。				

※ 利用率の算定方法: 宿泊利用率: 年間宿泊者数/年間宿泊定員(定員122名×開館日数)

※ (参考)令和元年度利用者数: 44,529人

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)	令和 5 年度 (4 年目)	令和 6 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	-	-	-	-	-
	利用料金収入	67,625				
	自主事業収入	-				
	その他収入	79,306				
	収入計	146,931	0	0	0	0
支出	材料費(食事・飲料・土産品材料費)	16,917				
	人件費	58,641				
	光熱水費	12,438				
	燃料費	2,134				
	委託料	5,939				
	修繕費	816				
	消費税及び地方消費税	3,536				
	その他の物件費	17,325				
	小計	117,746	0	0	0	0
	納付金	14,475				
	特定寄附金等	850				
	法人税、住民税及び事業税	81				
支出計	133,152	0	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	13,779	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)	令和 5 年度 (4 年目)	令和 6 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	46.0 %	- %	- %	- %	- %
②	収入における納付金比率	9.9 %	- %	- %	- %	- %
③	人件費比率	49.8 %	- %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	8,154 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	4.5 %	%	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)	令和 5 年度 (4 年目)	令和 6 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート用紙配布				
	② 調査期間	通年				
	③ 配布数	6,000				
	④ 回収数	53				
	⑤ 回収率	0.9 %	- %	- %	- %	- %
調査結果	コロナで大変な状況の下、頑張っている。安心して利用できた。今後とも頑張れと激励を多くいただいた。					

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3.0
5 利用承認業務	条例に基づき、適正な利用受付・利用承認業務が行われたか	3	3	3.0
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0
7 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	2.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2	2.0
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3.0
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0
配点60点(20項目×3点)		小計	59	59
			59	58.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	5	3	3.0
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	4	3	3.0
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	5	3	3.0
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	5	3	3.0
5 職員の受付対応	利用者に対して、笑顔でゆっくりとした丁寧な話し口調で、不快感を与えない好感の持てる対応ができていますか	4	3	3.0
6 維持管理業務	清掃が行き届き、良好な状態に維持管理されているか	4	3	3.0
7 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	3	3.0
8 企画商品の実施状況	企画商品は効果的に行われたか	5	3	3.0
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	5	3	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	42	27.0
			27	27.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	2.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	14.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	おおむね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	59 点	98 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	42 点	93 %	27 点	60 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	120 点	116 点	97 %	101 点	84 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
2	年間を通じて新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けて利用客が減少するとともに、緊急事態宣言など感染拡大状況によって直前のキャンセルが発生するなど運営には多大な苦勞の伴う一年であった。しかしながら、様々な努力・工夫をもって支出を最大限抑え、かつ、新型コロナウイルス感染症の対応に係る国や県の補助金や高知市のリスク分担に基づく負担等支援も受けることで、職員の雇用を維持しながら黒字決算とすることができた。
3	
4	
5	
6	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
2	新型コロナウイルス感染症の影響により年間を通じて利用客が減少するとともに、同感染症の感染拡大防止のための一時休館等もあったなかで、経費節減に取り組みながら国や県の補助金等も受けることで、一年間雇用を守り、施設の管理運営を継続して黒字決算としたことは評価に値する。当該施設は令和3年9月末をもって休館を予定しているが、最後まで顧客満足を第一とした施設運営に取り組み、本市の観光振興に寄与してもらいたい。
3	
4	
5	
6	

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	58.0 点	97 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	27.0 点	60 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.0 点	93 %	
合計	120 点	99.0 点	83 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2)総評

<p>おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。 協定書に基づく書類の提出がされておらず、事業の実施状況が一部不十分となりました。</p>
--

(3)総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
2	A	99.0 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。 協定書に基づく書類の提出がされておらず、事業の実施状況が一部不十分となりました。
3		点	
4		点	
5		点	
6		点	

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応