

1 施設概要

施設名	オーベルジュ土佐山		施設所管課	土佐山地域振興課				
指定管理者名	オリентホテル高知株式会社							
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 10 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	中山間地域における自然を活用することにより、都市との交流及び地域の活性化を図るため。							
業務内容	1. 宿泊施設の管理運営 2. 温泉施設の管理運営 3. レストランの管理運営 4. 公衆トイレの管理運営 5. 駐車場の管理							
施設内容	宿泊棟(客室12室, 定員24人), センター棟, 温泉棟, コテージ4棟, 生産物直売所, 体験加工施設, 公衆トイレ, 駐車場							
職員体制	常勤職員	11人	非常勤職員		契約社員		合計	30人
	パート職員		アルバイト	19人	その他			

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 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
収入(千円)	180,000	171,786	180,000	178,408	180,000	167,480				
宿泊利用者数(人)	6,500	5,373	6,500	5,838	6,700	5,582				
ダイニング利用者数(人)	5,600	5,204	4,800	3,705	4,000	1,724				
温泉利用者数(人)	17,000	13,338	16,500	13,351	15,000	9,995				
宿泊稼働率(パーセント)	55.0	43.9	55.0	47.4	55.0	45.5				
目標値に対する達成状況について	目標達成率 95.4% 宿泊 83% ダイニング 92% 温泉 78%		目標達成率 99.1% 宿泊 89.8% ダイニング 77.2% 温泉 80.9%		目標達成率 93.0% 宿泊 83.3% ダイニング 43.1% 温泉 66.6%					

指標	令和 5 年度 (6 年目)		令和 6 年度 (7 年目)		令和 7 年度 (8 年目)		令和 8 年度 (9 年目)		令和 9 年度 (10 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
収入(千円)										
宿泊利用者数(人)										
ダイニング利用者数(人)										
温泉利用者数(人)										
宿泊稼働率(パーセント)										
目標値に対する達成状況について										

※ 宿泊稼働率の算定方法 宿泊稼働率: 総販売室数 ÷ 販売可能室数(16室 × 開館日数)
 ※ 平成29年度の利用者数実績: 宿泊 5,992人, ダイニング 5,579人, 温泉 16,138人

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
利用者数(レストラン・温泉の利用者を含む)	23,915 人	22,894 人	17,301 人	人	人
利用者数:対前年度比	86.3 %	95.7 %	75.6 %	0.0 %	- %
開館日数	358 日	360 日	313 日	日	日
利用状況についての評価	<p>宿泊:7月の豪雨・9月の温泉設備故障・10月の台風等の影響により大幅に利用人数が減少(7月～10月の本年度利用者2070名(前年度2491名)対前年-421名)、台風・大雨等を理由としたキャンセル105名。 ダイニング:県外旅行代理店からの昼食団体の減少(不催行)など。 温泉:9月の設備故障による一般入浴休館(17日間)※7月豪雨によるメーカー対応が被災地優先になった影響もあり営業再開に時間がかかった。</p>	<p>宿泊:今年度は稼働率重視の販売にシフトし、SNSやインフルエンサー等を活用したプロモーションを行い利用人数は対前年108.7%となりました。ダイニング:働き方改革及び生産性向上の観点から9/1～毎週火曜日定休日に設定・1/5～土日祝日のみの営業(平日は休業)に改定を行いました。温泉:9/1～毎週火曜日の営業時間を15:00～20:30(通常10:30～20:30)に改定し、深夜におこなっていた温泉清掃を日中に実施。</p>	<p>4月の「全国・緊急事態宣言」～5月末まで全館臨時休業。宿泊:6月の営業再開から予約制限(最大13組まで)。7月～12月の「GoToトラベルキャンペーン」により宿泊利用者が増加。12/28～キャンペーンの全国一時停止、2回目の緊急事態宣言等により1月以降は減少。ダイニング:ランチの営業(土・日・祝日のみ)を完全予約制に変更。今年度は、日帰りバスツアー等の不催行(中止)がほとんどだった。温泉:人数制限を実施(男女ともに最大15名まで)。</p>		

	令和 5 年度 (6 年目)	令和 6 年度 (7 年目)	令和 7 年度 (8 年目)	令和 8 年度 (9 年目)	令和 9 年度 (10 年目)
利用者数(レストラン・温泉の利用者を含む)	人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	- %	- %	- %	- %	- %
開館日数	日	日	日	日	日
利用状況についての評価					

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)	
収入	宿泊部門収入 (1泊2食付)	137,827	149,914	149,789		
	利用料金収入 (ダイニング・宴会)	20,300	14,646	6,443		
	温泉部門収入	7,985	8,337	6,051		
	その他収入	5,674	5,511	5,197		
	収入計	171,786	178,408	167,480	0	0
支出	仕入高	35,313	37,634	34,735		
	人件費	59,094	60,794	51,827		
	光熱水費	19,338	18,999	17,433		
	保険料	295	297	266		
	委託料	4,451	4,008	2,901		
	修繕費	9,898	4,164	5,111		
	事業費	0	0	0		
	消費税及び地方 消費税	0	0	0		
	その他の公課費	23	53	45		
	事業所税	0	0	0		
	その他	53,495	61,376	65,549		
	支出計	181,907	187,325	177,867	0	0
	雑収入			15,565		
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 10,121	▲ 8,917	5,178	0	0	

	令和 5 年度 (6 年目)	令和 6 年度 (7 年目)	令和 7 年度 (8 年目)	令和 8 年度 (9 年目)	令和 9 年度 (10 年目)	
収入	宿泊部門収入 (1泊2食付)					
	利用料金収入 (ダイニング・宴会)					
	温泉部門収入					
	その他収入					
	収入計	0	0	0	0	0
支出	仕入高					
	人件費					
	光熱水費					
	保険料					
	委託料					
	修繕費					
	事業費					
	消費税及び地方 消費税					
	その他の公課費					
	事業所税					
	その他					
	支出計	0	0	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
① 売上原価(仕入高)率	20.6 %	21.1 %	20.7 %	- %	- %
② 人件費比率	32.5 %	32.5 %	29.1 %	- %	- %
③ 利用者1人当たりの 管理コスト	7,606.4 円	8,182.3 円	10,280.7 円	- 円	- 円
④ 外部委託費比率	2.4 %	2.1 %	1.6 %	%	%

	令和 5 年度 (6 年目)	令和 6 年度 (7 年目)	令和 7 年度 (8 年目)	令和 8 年度 (9 年目)	令和 9 年度 (10 年目)
① 売上原価(仕入高)率	- %	- %	- %	- %	- %
② 人件費比率	- %	- %	- %	- %	- %
③ 利用者1人当たりの 管理コスト	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円
④ 外部委託費比率	%	%	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 売上原価(仕入高)率	収入の総額に対して仕入高の占める割合を表す。
② 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。
③ 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。
④ 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)

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ		
	② 調査期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	平成31年4月1日～令和2年3月31日	令和2年4月1日～令和3年3月31日		
	③ 配布数	2,512	2,919	2,790		
	④ 回収数	106	136	206		
	⑤ 回収率	4.22 %	4.66	7.38		
調査結果	①「施設設備」良い16・改善16・悪い0 ②「接客」良い20・改善2・悪い0 ③「食事」良い16・改善5・悪い0 ④「その他」良い6・改善25・悪い0	①「施設設備」良い90・改善46・悪い0 ②「接客」良い116・改善11・悪い0 ③「食事」良い120・改善15・悪い0 ④「その他」良い15・改善20・悪い0	①「施設設備」良い52・改善19・悪い0 ②「接客」良い60・改善12・悪い0 ③「食事」良い83・改善19・悪い0 ④「その他」良い145※・改善21・悪い0 ※「環境がいい」という声が多かった。			

		令和 5 年度 (6 年目)	令和 6 年度 (7 年目)	令和 7 年度 (8 年目)	令和 8 年度 (9 年目)	令和 9 年度 (10 年目)
調査の実施内容	① 調査方法					
	② 調査期間					
	③ 配布数					
	④ 回収数					
	⑤ 回収率					
調査結果						

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	2	2.0
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	2	2	2.0
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	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(使用料)	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	2	2	2.0
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	3.0
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	2	2	2.0
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	2	2	2.0
18 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関する事	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	55	54

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	4	4	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	5	4	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	3	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	4	3	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	3.0
6 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	4	4	3.0
7 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	4	3	3.0
配点35点(7項目×5点)		小計	29	21.0

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	2	2	2.0
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	3.0
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	2.0
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	12	12
			12	13.0

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	概ね事業計画・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	55 点	92 %	54 点	90 %
(2) サービスの質の確認	35 点	29 点	83 %	26 点	74 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12 点	80 %	12 点	80 %
合計	110 点	96 点	87 %	92 点	84 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	地域の皆様と共に20周年を迎えられた事に大変感謝しております。30年度は、質の高いサービスの提供による顧客満足度向上の強化をおこない、リバーサイドカフェでのチェックインとウェルカムスイーツサービスの充実、年々増加しているインバウンドのお客様への多言語対応スタッフ(英語・中国語・フランス語)の設置等、田舎でありながら洗練された接客対応に努めました。また、リバーサイドコンサートやサロン、星空観察会など、ここならではの企画を実施し大変好評でした。施設管理については、ホテル棟客室エアコン、温泉棟サウナストープの新規入替等を行い滞在環境が改善されました。今後も居心地のよい空間づくりと顧客ニーズの把握に努め、利用者増に向け取り組んで参ります。
元	元年度は、レストラン営業日の改定(土日祝のみ営業)や温泉営業時間の一部変更(毎週火曜日15:00～)などの見直しを行い、働き方改革及び生産性向上で内部強化が図れた体制となりました。宿泊においては稼働率アップに向け、SNSを活用した宣伝等で特に20代の利用客が増加。レストラン・温泉に関しては、営業時間短縮に伴い利用人数は減少しましたが、懸念されていた直売所への影響はありませんでした。今後は、新型コロナウイルスの影響による新たな生活様式・ガイドラインの設定などによる運営面の対策及び顧客ニーズの変化に対応できるよう努めてまいります。
2	2年度は、新型コロナウイルス感染症に翻弄された1年となりました。三密を避けることが求められた中、お客様との接点をできる限り制限したサービスのあり方と徹底した衛生管理を最優先に取り組んで参りました。4月の緊急事態宣言～5月末までの全館臨時休業、6月の営業再開から各部門(宿泊・レストラン・温泉)の利用人数制限や時間短縮営業等を実施。施設管理については1月にメンテナンス期間を設け客室内壁紙の張替えや温泉更衣室の床の張替え等をおこないました。コロナ禍によって土佐山地域の環境の素晴らしさを改めて再認識したことにより、取り組むべき課題や方向性が見えてきました。地域と共に成長のチャンスと捉え、新たなサービスの価値を創造したいと考えております。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	<p>平成30年度は、7月の集中豪雨やその後の台風により宿泊キャンセルや利用者の減、温泉設備のろ過ポンプの故障による利用者減に伴い収入源となった。また、空調設備や温泉ろ過ポンプの故障に伴う修繕が新たに増えたことから、収支として結果的に約1千万円の赤字となった。引続き利用者増、利用収入増を目標に安定的な経営が必要である。</p> <p>維持管理の面については、経年劣化に伴う修繕等において計画的な実施がなされ、客室のエアコンの入替も行われており、適正な維持管理費が支出されている点は、評価できる。</p> <p>特に30年度は、20周年を迎え地域と連携した記念イベントが各種行われた点も評価できる。</p>
元	<p>レストラン営業は、利用状況や経費面での費用対効果のほか、従業員の働き方を見直し、営業日を縮小したことにより利用者数及び収入が減少した。一方、宿泊、温泉は利用者数、収入とも前年度から増加しており、SNS等による宣伝や販売促進が効果につながったものと思われる。また、地域組織が例年開催する都市住民との交流イベントへの共催のほかに新たにホテル独自のイベントとして開催した星空コンサートなどの取組みも増加要因として考えられる。</p> <p>支出では、広告宣伝費や販売手数料の増により全体支出額が前年度よりも増加したが、SNSを活用した宣伝等により利用者、収入の増加につながったことは大変評価できる。</p> <p>2年度は、新型コロナウイルス感染拡大により観光業界においては非常に厳しい状況が予想されるが、利用者ニーズの把握や「新しい生活様式」に対応したサービスの提供により、利用者数の確保並びに経営改善に向けた取組を求める。</p>
2	<p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の4月から5月末までの全館臨時休業やその後の利用人数制限や時間短縮営業等による宿泊、レストラン営業、温泉の利用者が減少したため、収支ともに減となった。また、地域組織が例年開催する都市住民との交流イベントが中止になったことなども、減少要因として考えられる。</p> <p>差引収支は雇用調整助成金等の雑収入により黒字に転じたものの、雑収入を除いた収支でみると令和2年度計画と比較して、自主事業収入の宿泊食事・ダイニング・宴会等が685万円下回ったほか、約1千万円の赤字となった。</p> <p>3年度も、新型コロナウイルス感染症により観光業界においては非常に厳しい状況が予想されるが、利用者ニーズの把握や「新しい生活様式」に対応したサービスの提供により、引き続き利用者数の確保並びに経営改善に向けた取組を求める。</p>
3	
4	
5	
6	
7	
8	

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	54.0 点	90 %	A
(2) サービスの質の確認	35 点	21.0 点	60 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	13.0 点	87 %	
合計	110 点	88.0 点	80 %	

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

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。
 利用促進に向け、積極的に自主事業を行っていることは評価できますが、人員配置等について協定書等に定める水準に達していない部分がありましたので、計画に沿った施設運営に努めてください。
 引き続きアンケートの実施方法を工夫して満足度の数値化・分析に取り組み、利用拡大に努めてください。

(3)総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	A	100.0 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 地域連携イベントを企画し、地域の活性化に資する取組みを実施していることは評価できます。 事業収支の改善に取り組んでいただき、地域特性を活かした利用者の増加に努めていただきたいと考えます。
元	A	94.0 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 宣伝方法の見直しにより若い世代の利用促進が図られたことは評価できます。 今後は、利用者の属性の把握や前回との比較・分析ができるようアンケートの実施方法を工夫して、ニーズの把握・反映に努めてください。
2	A	88.0 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。 利用促進に向け、積極的に自主事業を行っていることは評価できますが、人員配置等について協定書等に定める水準に達していない部分がありましたので、計画に沿った施設運営に努めてください。 引き続きアンケートの実施方法を工夫して満足度の数値化・分析に取り組む、利用拡大に努めてください。
3		点	
4		点	
5		点	
6		点	
7		点	
8		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