

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	オリエンホテル高知株式会社		
指定期間	平成20年4月～平成30年3月	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。		
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：7 人	非常勤： 人	その他：25 人 合計：32 人

2. 利用状況

	H20年度（1年目）	H21年度（2年目）	H22年度（3年目）
利用者数（人） （レストラン・温泉の利用者含む）	35,025	35,911	32,095
開館日数（日）	365	365	360
利用率（宿泊稼働率）	58.1%	61.7%	59.9%
事業開催数	20	21	17

※ [利用率算出方法の説明] 総販売室数÷販売可能室数（16室×365日）

3. 収支状況

単位：千円

	H20年度（1年目）	H21年度（2年目）	H22年度（3年目）
収入	指定管理料	0	0
	利用料金収入	184,489	183,266
	事業収入	8,358	7,587
	その他	4,640	4,862
	収入計	197,487	195,715
支出	管理運営費	104,133	103,497
	人件費	52,635	47,378
	その他	23,219	24,249
	支出計	179,987	175,124

4. 運営状況指標

	H20年度（1年目）	H21年度（2年目）	H22年度（3年目）
①事業収支（収入－支出）	17,500千円	20,591千円	10,945千円
②利用料金比率	93.4%	93.6%	95.0%
③人件費比率	29.2%	27.1%	26.7%
④外部委託費比率	9.0%	7.2%	4.4%
⑤利用者1人あたり管理費	5,139円	4,876円	5,291円

5. その他特記事項

--

6. 評価結果

(1) 総合評価（審査委員会評価）

年度	総合評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	A	職員研修において、パート職員への研修ができていない状況ですが、雇用形態に関わらず、事業計画に定める研修を確実に実施するよう取り組んでください。また、設備故障時の対応について、マニュアルの再検討や職員研修により、より良いサービスの提供ができる施設となるよう取り組んでください。
22	A	緊急避難訓練などの緊急時の対応については、来館者の安全確保を第一として、さらに充実させるよう対応をお願いします。併せて、施設設置の所期の目的である地域の交流・振興の場としての役割が果たされるよう、一層の取組を期待します。また、経年により今後必要性が見込まれる施設の大規模改修などへの対応についても、所管課と指定管理者による協議が必要ではないかと考えます。

(2) 1次評価（施設所管課評価）

年度	1次評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	A	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理については、概ね適正に施行されている。 様々な方法でお客様のニーズを把握し適正に対応するとともに、新たなサービスの提供も積極的に実施されている。 お客様と地域の交流を考慮したイベント等の企画を積極的に実施してもらいたい。
22	A	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理については、概ね適正に管理されている。 利用者数特に温泉の利用者の減少が見受けられ、対応策を講じる必要がある。 集客のためのイベントや地域との交流事業を積極的に実施し、交流人口の拡大を図ってもらいたい。

(3) 自己評価（指定管理者自己評価）

年度	自己評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	A	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理については、計画通り実施しています。 時代のニーズに合わせたサービスの向上に努めています。 地産地消の考え方のもと、地元食材を大幅に活用したメニューづくりに努めています。
22	S	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理につきましては、日々の業務報告及び年間営繕計画をもとに適正に管理しております。 徹底的に地産地消にこだわり、地域生産者との定期的な話し合いを行い、年間を通じて計画的な食材利用が可能になりつつあります。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況			
使用許可等	使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
職員研修	従業員に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	2	2
事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
法令の遵守	法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	2
保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
個人情報	個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
②自主事業の実施状況			
事業の実施状況	自主事業は事業計画に基づき、公平に実施されているか。	3	2
事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	3	3
③施設の維持管理			
施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
清掃業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。	3	2
警備業務の実施状況	マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
廃棄物処理業務の実施状況	廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点		59	56
		60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務			
経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	4
備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	4
施設維持管理	[選定基準書の第3号の施設維持管理に基づく確認内容等] 施設の衛生管理や浴室等の水質管理の対応策は適切か	4	4
②運営業務			
利用案内	パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。	3	3
職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	4
利用者満足度の把握	利用者アンケートが実施され、運営に反映されているか。	4	4
利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	3

各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。	3	3
市民サービスの向上	各種事業（講座・イベント等）は市民サービスの向上につながったか。	3	3
住民の意見の反映	[選定基準書の第6号の施設の性質又は目的に応じて定める基準にもとづく確認内容等] 住民の意見の反映方針は採られているか。	3	3
10項目×4点=40点		36	35
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況			
事業収支	事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎていないか。	3	3
外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点		9	9
		9	9

評価基準（再掲）

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	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	0.4	24	48%	56	22	A
(2) サービスの品質	40	0.5	20	40%	35	17	
(3) サービスの安定性	9	0.7	6	12%	9	6	
合計	109		50	100%	100	45	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。