

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	財団法人高知市桂浜公園観光開発公社				
指定期間	平成21年4月～平成24年3月	公募・指名の別	指名		
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 1 室，小広間 3 室） レストラン（110 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： 31 人	非常勤：11 人	その他： 人	合計：42 人	

※注）常勤は1日6時間以上勤務者とする。（平成24年3月31日現在）

2. 利用状況

	H21年度（1年目）	H22年度（2年目）	H23年度（3年目）
利用者数	75,402 人 （うち，宿泊 22,574 人）	86,479 人 （うち，宿泊 22,983 人）	68,695 人 （うち，宿泊 20,166 人）
開館日数	364 日	363 日	361 日
利用率	宿泊利用率 50.8%	宿泊利用率 51.9%	宿泊利用率 45.8%
事業開催数	-	-	-

※【利用率算出方法の説明】 宿泊利用率＝年間宿泊者数／年間宿泊延定員

3. 収支状況

単位：千円

		H21年度（1年目）	H22年度（2年目）	H23年度（3年目）
収入	指定管理料	285,441	294,860	272,107
	利用料金収入	-	-	-
	事業収入	-	-	-
	その他	2,139	5,575	32,826
	収入計	287,580	300,435	304,933
支出	管理運営費	173,343	175,467	157,995
	人件費	114,237	124,968	146,938
	その他	-	-	-
	支出計	287,580	300,435	304,933

※ 施設使用料等収入については、高知市の収入とし、利用料金制度は導入していない。

4. 運営状況指標

	H21年度（1年目）	H22年度（2年目）	H23年度（3年目）
①事業収支（収入－支出）	0円	0円	0円
②利用料金比率	-%	-%	-%
③人件費比率	39.7%	41.6%	48.2%
④外部委託費比率	8.6%	5.4%	5.8%
⑤利用者 1 人あたり管理費	3,814 円	3,474 円	4,439 円

5. その他特記事項

平成 23 年度は、公社が一般財団法人に移行するにあたって職員に退職金を支給することとなった。運営状況指標は、当該退職金見合いを除くと従前と同様の数値である。

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	S	職員研修について、接客サービスの一層の向上を目指した積極的な取組を期待しています。また、サービスの品質向上に向け、お客様アンケートの分析や要望への対応について、指定管理者・所管課の両者で協議・検討するなど、サービスの充実に向けた取組を期待しています。
22	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えますが、本施設は収容避難施設であり、災害等の発生時には重要な役割を果たすことが求められることから、緊急時の対応については万全を期するよう、態勢の整備を進めてください。
23	A	利用者数の減少が見られますが、総合的には良好な施設管理が行われていると考えます。平成 24 年度からの新たな指定期間においては、新たに導入した利用料金制度を活かして、さらなるサービス向上，集客が図られるよう期待します。

(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	S	本県を訪れた観光客は 20 年に比べて 3.4%増であったが、主要観光施設の宿泊者数は 6.7%減になるなどの状況の中、運営収支は前年度比 149.2%増の 44,819 千円となり、目標 37,981 千円を大きく上回った。これは積極的な誘客と経費削減の相乗効果によるもので評価できる。接客業として引き続き職員の意識向上などにも取り組んでほしい。
22	S	利用客増のための様々な取組み、特に宴会部門での取組みは市民に対してもアピールでき、市の施設として市民サービスの向上に寄与している。龍馬伝効果に甘んじることなく、翌年度以降の展開を視野に入れた取組み、また、経費削減を行いながらも堅実な経営と利用客増に向けての積極的な営業活動が、収益額の増に現れており評価できる。
23	A	東日本大震災による観光客の出控えや高速道路 1000 円上限化の終了等の影響もあるが、利用状況は非常に厳しい内容となっている。観光を取り巻く環境は厳しいものの、利用増につながる企画商品の開発やサービスの向上，広報宣伝等に取り組むとともに、備品管理の徹底や勤務ローテーションの見直し等によるさらなる経費削減に取り組んでほしい。

(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	S	景気回復の遅れや、新型インフルザの影響から国内観光が低迷する中、収入面では、新企画商品の開発（宿泊：「まるごと龍馬プラン」やレストランメニュー：「なるこ丼」「龍馬カプチーノ」等）・販売に努め前年水準以上を確保。また、支出面では、委託方法の見直しや組織体制及び職員数の見直しにより経費を削減することにより、収益目標の大幅増を確保。さらに、アンケートを実施・分析しお客様ニーズに対応したサービスの提供と利用客増に向けた積極的な営業活動の展開をする。
22	S	平成 22 年は、龍馬ブームにより高知県観光客入込数の大きな目標である 400 万人観光が達成された。こうした状況の中、桂浜荘では利用客の増加を図るため、テラス DE パーティー等新商品を開発販売した。また、高松の四国のまつりに出店し、「なるこ丼」を販売 PR した。松山の四国インバウンドフェアでは中国・台湾・韓国・香港の観光旅行者に桂浜荘を PR するなど内外に積極的な発信を行った。さらに、榊休暇村サービスから講師を招き全職員を対象に研修を実施し、接客サービスの向上に努めた。こうした取組により、平成 22 年度の宿泊利用人員と休憩等利用人員の合計は前年度より、11,077 人増加し 86,479 人となった。宿泊利用率も 1.1 ポイント増の 51.9%となった。運営収支では、対前年度比 39%増、対前々年度比倍増となる 62,320 千円を計上することが出来た。今後、龍馬伝効果の反動、東日本大震災の影響による旅行控，高速道路 1,000 円制度終息に伴う遠来客の減少等厳しい状況が予測されるが、「志国高知龍馬ふるさと博」による誘客，坂本龍馬記念館 20 周年企画との連携，高知市観光遊覧船とタイアップした「浦戸湾 DE 遊覧&釣三昧」の体験型観光等により集客を図る。
23	S	龍馬ブームの反動、東日本大震災発生によるキャンセル、高速道路 1,000 円制度の終了、台風接近時の痛ましい事故の影響等マイナス要因が重なったことにより、利用客、利用料金ともに対前年度比で大きく減少した。こうしたことをベースに自己評価すると結果はAとなる。しかしながら、管理面、お客様へのサービス面とも向上している。特にお客様アンケートや直接対話の際、評価が着実に高まっている実感がある。以上により最終自己評価はSと考える。

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	従業者に対し,施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	3
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,従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	2	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	3
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	3
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	59
		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	3
施設管理・維持	施設の維持管理の内容や衛生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。	4	4
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	3
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
企画商品の内容	企画商品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。	4	3

利用者へのサービスの向上	企画商品は市民サービスの向上につながったか。	4	3
効果的な利用者増加のための方策	利用者増加のための方策は創意工夫や企画力があり,効果的な内容であるか。	4	3
10項目×4点=40点		40	34
		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。	2	2
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		8	8
		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点	×0.420	25点	50%	59	24	A
(2) サービスの品質	40点	×0.450	18点	36%	34	15	
(3) サービスの安定性	9点	×0.800	7点	14%	8	6	
合計	109点	—	50点	100%	101	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。