

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 | 平成24年4月1日～平成32年3月31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： 27人 | 非常勤： 7人 | その他： 0人 合計： 34人 |

※注）常勤は1日6時間以上勤務者とする。（平成26年3月31日現在）

2. 利用状況

| | H24年度 (1年目) | H25年度 (2年目) | H26年度 (3年目) | H27年度 (4年目) |
|---------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 利用者数 | 60,702人 (うち、宿泊19,772人) | 58,121人 (うち、宿泊18,571人) | 53,514人 (うち、宿泊17,871人) | 53,956人 (うち、宿泊17,823人) |
| 開館日数 | 363日 | 362日 | 362日 | 363日 |
| 利用率（宿泊） | 44.6% | 42.1% | 40.5% | 40.2% |
| 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

| | | H24年度 (1年目) | H25年度 (2年目) | H26年度 (3年目) | H27年度 (4年目) |
|----|--------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 収入 | 指定管理料 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 利用料金収入 | 108,419 | 104,691 | 103,943 | 104,260 |
| | 事業収入 | 171,975 | 163,985 | 157,090 | 153,602 |
| | その他 | 801 | 2,701 | 947 | 320 |
| | 収入計 | 281,195 | 271,377 | 261,980 | 258,183 |
| 支出 | 管理運営費 | 147,664 | 138,654 | 137,451 | 138,250 |
| | 人件費 | 98,552 | 96,345 | 92,175 | 88,828 |
| | その他 | 37,250 | 37,250 | 32,750 | 30,760 |
| | 支出計 | 283,466 | 272,249 | 262,376 | 257,838 |

※平成24年度から利用料金制度を導入。

4. 運営状況指標

| | H24年度 (1年目) | H25年度 (2年目) | H26年度 (3年目) | H27年度 (4年目) |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| ①事業収支（収入－支出） | △2,271千円 | △872千円 | △396千円 | 345千円 |
| ②利用料金比率 | 38.6% | 38.6% | 39.7% | 40.4% |
| ③人件費比率 | 34.8% | 35.4% | 35.1% | 34.5% |
| ④外部委託費比率 | 5.7% | 5.9% | 6.1% | 6.0% |
| ⑤利用者1人あたり管理費 | 4,056円 | 4,043円 | 4,291円 | 4,209円 |

※⑤…{支出計257,838－その他(納付金等)30,760}÷利用者53,956＝4,209円

5. その他特記事項

大浴場，特に片側の浴場が数人の収容能力しかなく，度々不興をかつている。
誘客のうえでも最大のネックになっている。また，殆んどの客室に浴室がないことや，大部屋の需要が減少していることから，客室のリニューアルが急がれる。

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） |
|----|------|---|
| 24 | A | 引き続き指定管理者に指定され，前回指摘した事項の改善や新たに導入した利用料金制度において高知市への納付金が確保されており，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。利用者増及び経費削減の工夫により一層取り組んでいただくようお願いいたします。 |
| 25 | A | 利用者数の減少が見られますが，経費削減に努め高知市への納付金が確保されるなど，概ね適切な施設管理が行われていると考えます。利用者の増加に向け，利用者の分析を始めとする，更なる取組を期待します。 |
| 26 | A | 経費削減に努め，高知市への納付金が確保されるなど，概ね適切な施設管理が行われていると考えます。利用者ニーズの把握に努め，更なる利用者の増加につながる取組をお願いします。 |
| 27 | A | 経費削減に努め，事業収支が黒字化するなど，概ね適正な施設管理がなされていると考えます。業務分担の見直しや職員配置などの必要な見直しを行うとともに，情報発信の工夫などにより利用者の増加につながる取組をお願いします。 |

(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） |
|----|------|---|
| 24 | A | 一般財団法人への移行及び利用料金制を導入して1年目，龍馬伝ブームが落ち着く中で利用者数や売り上げ高は対前年比で減少しているが，人件費・販管費等の縮減による徹底したコスト管理で実質収支は若干の黒字。しかしながら，一般法人移行に伴う消費税費用計上・納付時期の関係で5/4年分の消費税が計上される影響から，事業収支が△2,271千円となった。今後は，企画商品開発に力点を置き，新規顧客獲得に繋げることを期待する。また，観光地に立地する国民宿舎であることから，津波や地震等の災害発生時には，地域と連携し避難誘導など適切に対応することを求める。 |
| 25 | A | 宿泊利用者数は，天候不順や高速道路の通行止めに伴うキャンセルなどにより，前年を下回る結果となっているものの，経費削減努力によって，事業収支は最小限にとどまっている。宿泊客では，合宿利用客は増加しており，桂浜荘の立地を活かした誘客プランの強化を図り，宿泊客数の増加に取り組んでもらいたい。 |
| 26 | A | 消費税の増税や夏・秋の台風襲来により利用者が減少となっている。26年度は施設が50周年を迎えたこともあり記念イベントの実施により宴会等の利用は伸びている。経費削減は引き続き実施しているが，電気代や物価の上昇により収支を圧迫している。インターネットによる販促や合宿利用のリピーター獲得のための訪問，宿泊パックプランの実施等により利用者数の増加に取り組んでいる。 |
| 27 | A | プレミアム旅行券，ふるさと旅行券の効果により，8～12月は宿泊者数が大幅に増加したものの，その反動が1～2月にあり，年間を通しては宿泊者数が減少となっている。経費削減は引き続き実施する一方，業務分担の見直しを行う等，執行体制に柔軟性を持たせることにより，顧客へのサービス向上につなげて欲しい。また，新商品の開発等が成果を出し，レストランの利用者数は増加しているため，継続した商品の見直しを行っていくとともに，引き続き合宿利用者の新規獲得・リピーター確保に取り組んでもらいたい。 |

(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) |
|----|------|---|
| 24 | S | 昨年に引き続き厳しい業況の中、利用客、売上額ともに微減に止め、徹底的な経費削減に努め、高知市への指定管理料及び特定寄附金37,250千円の確保を図った。 又、数年来の取組みにより、お客様からの高評価が定着してきた。 |
| 25 | S | 夏季の台風発生、接近、冬季の降雪、積雪による高速道路の通行止が例年以上に多くキャンセルが大量に発生したこと、ねりんピックの上積み効果がなかったこと等により、前年度より利用客、売上額が減少した。 電気料の大幅値上げ、灯油の高止まりにより光熱水費が増加したが、徹底した経費削減を行い、高知市への指定管理料及び特定寄附金37,250千円の確保を図った。 接客、料理等に対するお客様からの評価は着実にランクアップした。 |
| 26 | S | 7月、8月、10月に相次ぐ台風の襲来により大量のキャンセルが発生した。特に最繁忙期の8月のキャンセルの影響により売上額は大きく減少した。 昨年と同様、電気料の負担が大であるとともに、施設の経年劣化により修繕費が高み、例年以上に経営環境が厳しい中、経費削減に努め、最小限の赤字にとどめた。 |
| 27 | S | 本年度は夏季、秋季に多くの大学合宿誘致に成功した。また、プレミアム券、ふるさと旅行券の利用効果等により順調に売上を伸ばすことが出来た。 一方で、冬季にはプレミアム券、ふるさと旅行券の反動で大きく利用が減少した。 加えて、合宿常連であった実業団が成績不振により合宿が中止となった。 年間売上は前年度より減少したものの鋭意経費削減に努め、黒字決算となった。 |

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 |
|--------------|--|------|------|
| 小項目 | | | |
| 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 | 2 |
| 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。 | 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 | 2 |
| 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 | 3 |
| 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。 | 2 | 2 |
| 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 | 清掃は確実に実行されているか。 | 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・保守は適切に行われているか。 | 3 | 3 |
| 20項目×3点=60点 | | 59 | 57 |
| | | 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 |
|------------|--|------|------|
| 小項目 | | | |
| ①維持管理業務 | | | |
| 経費削減の取組 | 設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。 | 4 | 3 |
| 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 | 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組 | 利用者の増加や利便性を高めるための取組が行われているか。 | 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 | 4 |

| | | | |
|-----------------|-------------------------------------|----|----|
| 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 | 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 |
|-----------|---------------------------------|------|------|
| 小項目 | | | |
| 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 | ×0.42 | 25 | 50% | 57 | 23 | A |
| (2) サービスの品質 | 40 | ×0.45 | 18 | 36% | 35 | 15 | |
| (3) サービスの安定性 | 9 | ×0.80 | 7 | 14% | 9 | 7 | |
| 合計 | 109 | — | 50 | 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。 |