

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1日～平成30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。				
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： 9人	非常勤： 16人	その他： 0人	合計： 25人	

2. 利用状況

	H20年度(1年目)	H21年度(2年目)	H22年度(3年目)	H23年度(4年目)	H24年度(5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	31,745	32,586
開館日数(日)	365	365	360	361	361
利用率(宿泊稼働率)	58.1%	61.7%	60.7%	54.8%	56.1%
事業開催数(独自開催)	—	—	—	—	2

	H25年度(6年目)	H26年度(7年目)	H27年度(8年目)	H28年度(9年目)	H29年度(10年目)
利用者数(人) (レストラン・温泉の利用者含む)	33,110	30,894	29,851		
開館日数(日)	365	362	359		
利用率(宿泊稼働率)	55.6%	46.9%	53.3%		
事業開催数(独自開催)	—	—	—		

※ [利用率算出方法の説明] 総販売室数÷販売可能室数(16室×開館日数)

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)	H23年度(4年目)	H24年度(5年目)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	利用料金収入	78,620	70,431	67,168	61,407
	事業収入	109,726	115,899	106,587	101,689
	その他	9,141	9,385	7,029	6,415
	収入計	197,487	195,715	180,784	169,511
支出	管理運営費	104,133	103,497	102,652	98,537
	人件費	52,635	47,378	45,386	47,464
	その他	23,219	24,249	21,801	19,588
	支出計	179,987	175,124	169,839	165,589

	H25年度(6年目)	H26年度(7年目)	H27年度(8年目)	H28年度(9年目)	H29年度(10年目)
収入	指定管理料	0	0	0	
	利用料金収入	65,431	61,275	69,517	
	事業収入	103,836	93,108	101,895	
	その他	5,987	5,624	5,078	
	収入計	175,254	160,007	176,490	
支出	管理運営費	107,733	95,133	99,993	
	人件費	49,610	46,615	45,536	
	その他	14,389	13,965	17,722	
	支出計	171,732	155,713	163,251	

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)	H23年度(4年目)	H24年度(5年目)
①事業収支(収入-支出)	17,500千円	20,591千円	10,945千円	3,922千円	4,436千円
②利用料金比率	39.8%	36.0%	37.1%	36.2%	36.8%
③人件費比率	29.2%	27.1%	26.7%	28.7%	27.4%
④外部委託費比率	9.0%	7.2%	4.4%	3.1%	4.1%
⑤利用者1人あたり管理費	5,139円	4,876円	5,291円	5,216円	5,267円

	H25年度(6年目)	H26年度(7年目)	H27年度(8年目)	H28年度(9年目)	H29年度(10年目)
①事業収支(収入-支出)	3,522千円	4,294千円	13,239千円		
②利用料金比率	37.3%	38.2%	39.3%		
③人件費比率	28.9%	29.9%	25.8%		
④外部委託費比率	4.2%	4.7%	4.9%		
⑤利用者1人あたり管理費	5,187円	5,040円	5,468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。
23	A	施設の維持管理面においては、概ね適切な状況と思われます。避難訓練に関することなど運営において十分ではなかった部分が見受けられますが、宿泊施設として、来館者の安全確保については、最優先での取組を求めます。
24	A	「履行の確認」の項目において、見直しが必要な項目が大幅に増えていますので、施設所管課と協議しながら改善に取り組んでください。施設維持管理や避難訓練に関することなど運営において十分ではなかった部分が見受けられますので、宿泊施設として、来館者の安全確保については、最優先での取組を求めます。
25	A	「履行の確認」の項目において、利用者の安全確保など前回指摘した事項が一定改善がみられ、概ね適切な管理運営がなされていると考えます。なお、利用率向上のための更なる取組をお願いします。
26	A	概ね適切な管理運営がなされていると考えますが、従業員に対する研修及び自主事業の実施等見直しが必要な項目がありますので、施設所管課と協議しながら改善に取り組んでください。また、利用者ニーズを把握し、顧客ターゲットの洗い出し及び見直しを実施することにより、新規利用者の獲得策を検討していただくようお願いします。
27	A	概ね適正な管理運営がなされていると考えますが、自主事業については、計画的に実施できるよう体制の見直しを図ってください。また、今後は更なる顧客満足度の向上に努めるとともに、利用者の増加につなげる取組として、外国人観光客への対応のほか、地域や施設の魅力の積極的な発信等に取り組んでいただくようお願いします。
28		
29		

26	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>天候等の影響から利用者数が減少し、収入額が大幅に減少している。過去の宿泊者に対する働きかけによるリピート率の向上、新規宿泊者獲得のための話題性ある自主的な取組が不足している。</li> <li>ろ過施設等、設備利用方法の工夫によってコストダウンを実現した点は評価できる。</li> </ul>
27	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度に発生した災害に伴う工事による通行止め等の影響もあったが、利用者数の減少に歯止めがかからない状態となっている。27年度終盤に配置された常駐支配人が中心となって、利用者数の増加に向けて、ニーズ分析と新たなサービス等の実施が求められる。</li> <li>外壁の漆喰塗り直しやコテージのテラス修繕等を独自予算で行うなど、維持管理に関しては積極的な対応が行われている。</li> </ul>
28		
29		

(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"> <li>施設管理については、計画通り実施しています。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
22	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
23	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成23年度は、東日本大震災の影響もあり大変厳しい状況の中、地域資源の見直しと付加価値の高い商品の販売、情報発信に努めて参りました。また従業員研修、セミナー等も積極的に参加し全従業員で共有することにより、サービスの品質向上と施設の役割を再認識することができました。今後は、土佐山地域全体をフィールドとした交流人口拡大に向けた事業を開発販売し、地域振興のために努力して参ります。</li> </ul>
24	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>“本来あるべき姿”を考え、地域に密着した食の充実やサービスの見直しを行い、お客様の口コミ等の評価も高くなってきました。引き続き地域と連携の下、地域資源を活かした特色のある施設運営を行なって参ります。また、災害時マニュアル、施設管理の見直しを行い、利用者が安心して利用できる対応やサービスの向上に努めてまいります。</li> </ul>
25	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>15年の節目を迎え、今まで以上に地域と連携した取組を良好に行っております。特に地元実行委員会との連携によるイベントをきっかけに、外来客の利用人数増につながりました。</li> <li>サービスに関してはアンケートの実施及び顧客カルテの作成による利用者分析を徹底的に行うことによりリピーター率が向上いたしました。リピーター率15.5% (前年11.7%)</li> <li>職員の増員による人員体制の強化及び部署間連携による内部体制の強化を行いました。</li> </ul>
26	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度より順調に増加していた利用人数でしたが、7月下旬から8月上旬の大雨・台風・その後の風評被害等が9月以降も影響し、利用人数を伸ばすことができませんでした。しかし、非常事態における施設の存在 (対応) が、地域住民の方へも安心と安全を確保できたと考えております。</li> <li>宿泊のお客様へ特産の柚子玉サービス (期間限定) を実施し、大変喜んでいただきました。</li> <li>地元食材の利用増に向け、生産者と料理長の情報交換会の実施や、交流人口増に向けた地元主催のイベント等に積極的に係り、地域との連携を活かした施設運営をおこなって参りました。</li> </ul>
27	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客管理及び予約管理の充実を図る為、フロントシステムの入替を実施。また、ホームページのリニューアルもおこない新規顧客の取り込みを狙った運営をはじめました。</li> <li>地域の活性を充実させる取組みとして、地元素材を活用したオリジナルハーブティーの開発や、地元生産者が初めて手掛ける農作物も率先して料理に使用し、生産意欲の向上に繋がるよう努めました。</li> <li>施設管理につきましては、ホテル棟漆喰壁全面塗替え、コテージ改修工事 (2棟) を実施。</li> <li>職員研修の実施 (人育成研修・宿泊体験研修・機械設備取扱い研修・食物アレルギー対策研修 等)</li> <li>常駐支配人の配置が完了いたしました (平成28年3月1日～)</li> </ul>
28		
29		

(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"> <li>施設管理については、概ね適正に施行されている。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
22	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理については、概ね適正に管理されている。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
23	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理については概ね適正に管理されていますが、施設の利用者数の減少傾向に歯止めがかからない状態となっています。地域密着型のホテルであることを再認識したうえで、施設の管理運営や地域と連携した取組に影響しないよう、原因等を十分に検証し、対策を講じる必要があります。また、安全衛生、食品衛生、防犯・防災といったホテルならではのリスク管理の徹底を図っていく必要があります。</li> </ul>
24	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理、接客等は適正に行われているが、24年度途中から常駐の支配人が不在となっているため、苦情処理、職員研修、緊急時の対応等におけるリスクを指摘したうえで、すみやかに適当な人材を常駐支配人として配置するよう指示し、指定管理者側もこれを承諾している。</li> <li>浴槽水の法定検査がH21年2月以降実施されておらず、平成25年3月4日に高知市生活食品課から指摘あり。また、本件の市所管部署への報告も遅かった。このため、関連法令に基づく点検等の実施徹底と、異常発生時に速やかな報告を行うよう指導した。</li> </ul>
25	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>人員配置面の見直し、南海地震等を想定した緊急体制の整備等により、実施体制が強化され、業務の履行状況は改善された。</li> <li>アンケートの結果や、利用者の意見を定期的に確認し、サービスに反映する体系的な仕組みづくりを行うことで、サービスの品質を向上させる取組を行うべきである。</li> </ul>

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。	2	2
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。	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。	2	2
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。	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。	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。	2	1
事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	2	2
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	清掃は確実に行われているか。	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・保守は適行われているか。	3	3
20項目×3点=60点		55	54
		/	/
		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。	3	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
施設維持管理	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	2
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。	3	3
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。	3	2

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	住民の意見の反映方針は採られているか。	4	3
10項目×4点=40点		34	31
		/	/
		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	2
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	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	×0.500	30	60%	54	27	A
(2) サービスの品質	40	×0.375	15	30%	31	11	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	8	4	
合計	109	—	50	100%	93	42	

(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。