

1 施設概要

施設名	国民宿舎「桂浜荘」		施設所管課	観光復興課				
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, 小広間) レストラン(80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	常勤職員	10人	非常勤職員	0人	契約社員	17人	合計	37人
	パート職員	10人	アルバイト	0人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 24 年度 (1 年目)		平成 25 年度 (2 年目)		平成 26 年度 (3 年目)		平成 27 年度 (4 年目)		平成 28 年度 (5 年目)	
	目標値	実績								
売上収入(千円)	-	281,190	-	269,468	-	261,825	-	257,863	-	255,869
利用者数(人)	-	60,702	-	58,092	-	53,514	-	53,956	-	51,631
客室稼働率(パーセント)	-	67.3	-	64.7	-	64.0	-	63.8	-	64.1
宿泊利用率(パーセント)	-	44.6	-	42.1	-	40.5	-	40.2	-	41.7
目標値に対する達成状況について										

指標	平成 29 年度 (6 年目)		平成 30 年度 (7 年目)		平成 31 年度 (8 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
売上収入(千円)	261,050					
利用者数(人)	49,300					
客室稼働率(パーセント)						
宿泊利用率(パーセント)	42					
目標値に対する達成状況について						

※客室稼働率: 利用客室/(客室×営業日) 参考: リゾートホテル56.0%, ビジネスホテル74.2% (H27年観光庁宿泊旅行統計調査の客室稼働率より)

※宿泊利用率: 宿泊者総数/(定員×営業日数)

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 24 年度 (1 年目)	平成 25 年度 (2 年目)	平成 26 年度 (3 年目)	平成 27 年度 (4 年目)	平成 28 年度 (5 年目)	
利用者数	60,702 人	58,092 人	53,514 人	53,956 人	51,631 人	
うち宿泊者数	19,772 人	18,571 人	17,871 人	17,823 人	18,489 人	
利用者数: 対前年度比	98.0 %	95.7 %	92.1 %	100.8 %	95.7 %	
開館日数	363 日	362 日	362 日	363 日	363 日	
宿泊利用率	44.6 %	42.1 %	40.5 %	40.2 %	41.7 %	
利用率	会議・休憩利用人数	16,146 人	15,801 人	14,969 人	13,886 人	13,220 人
	入浴利用人数 (宿泊利用者の入浴を除く)	4,157 人	4,296 人	3,572 人	3,535 人	3,381 人
	レストラン利用人数	20,627 人	19,424 人	17,102 人	18,712 人	16,541 人
利用状況についての評価					3年ぶりに宿泊利用者は18,000人台を確保するなど努力が実った。一方で坂本龍馬記念館工事の影響によりレストラン利用者が激減した。	

	平成 29 年度 ( 6 年目)	平成 30 年度 ( 7 年目)	平成 31 年度 ( 8 年目)
利用者数	人	人	人
うち宿泊者数	人	人	人
利用者数:対前年度比	%	%	%
開館日数	日	日	日
宿泊利用率	%	%	%
会議・休憩利用人数	人	人	人
入浴利用人数 (宿泊利用者の入浴を除く)	人	人	人
レストラン利用人数	人	人	人
利用状況についての評価			

※ 利用率の算定方法: 宿泊利用率:年間宿泊者数/年間宿泊延定員(定員122名×開館日数)

※ H23年度実績 利用者数:68,695人,うち宿泊者数:20,166人,開館日数:361日

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
指定管理料	-	-	-	-	-
利用料金収入	108,419	104,691	103,943	104,260	105,339
自主事業収入	171,975	163,985	157,090	153,602	150,529
その他収入	801	2,701	947	320	330
収入計	281,195	271,377	261,980	258,182	256,198
材料費(食事・飲料・土産品材料費)	67,496	64,464	61,348	60,499	58,989
人件費	98,552	96,345	92,175	88,828	85,510
光熱水費	14,659	16,649	17,706	17,934	18,085
燃料費	9,197	8,716	5,853	4,367	3,248
委託料	16,268	15,969	16,058	15,398	17,226
修繕費	3,785	2,234	2,902	2,320	2,071
消費税及び地方消費税	8,249	4,916	7,714	11,044	8,069
その他の物件費	28,010	25,855	25,082	26,643	31,330
小計	246,216	235,148	228,838	227,033	224,528
納付金	35,000	35,000	32,000	30,760	33,940
特定寄附金等	2,250	2,250	750	750	750
法人税,住民税及び事業税	-	81	541	185	81
支出計	283,466	272,479	262,129	258,728	259,299
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 2,271	▲ 1,102	▲ 149	▲ 546	▲ 3,101

	平成 29 年度 ( 6 年目)	平成 30 年度 ( 7 年目)	平成 31 年度 ( 8 年目)
指定管理料	-	-	-
利用料金収入			
自主事業収入			
その他収入			
収入計	0	0	0
材料費(食事・飲料・土産品材料費)			
人件費			
光熱水費			
燃料費			
委託料			
修繕費			
消費税及び地方消費税			
その他の物件費			
小計	0	0	0
納付金			
特定寄附金等			
法人税,住民税及び事業税			
支出計	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
① 利用料金比率	38.6 %	38.6 %	39.7 %	40.4 %	41.1 %
② 指定管理料比率	12.4 %	12.9 %	12.2 %	11.9 %	13.2 %
③ 人件費比率	40.0 %	41.0 %	40.3 %	39.1 %	38.1 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	4,056 円	4,048 円	4,276 円	4,208 円	4,349 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	6.6 %	6.8 %	7.0 %	6.8 %	7.7 %

	平成 29 年度 ( 6 年目)	平成 30 年度 ( 7 年目)	平成 31 年度 ( 8 年目)
① 利用料金比率	3.4 %	2.1 %	3.4 %
② 指定管理料比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %
③ 人件費比率	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	6.6 %	6.8 %	7.0 %

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 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。
④ 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。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 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 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法				アンケート用紙配布
	② 調査期間				通年
	③ 配布数				6,900 枚
	④ 回収数				314 枚
	⑤ 回収率	- %	- %	- %	- %
調査結果					概ね満足度は高かったが、設備面での風呂等の苦情が多かった。

	平成 29 年度 ( 6 年目)	平成 30 年度 ( 7 年目)	平成 31 年度 ( 8 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
4月24日	男湯と女湯の大きさの差がありすぎ	最も苦情が多く、アンケート記入の方には葉書で謝罪、直接苦情があった場合は丁寧に謝罪
4月23日	広間での食事、量は辛い、椅子とテーブルを	6人用テーブル、椅子6セット導入
3月29日	ワイハイが必要	ソフトバンク専用のワイハイを無料導入
9月11日	トイレ内側ドア空気入れ替えの所に埃がついていた	清掃委託業者を注意するとともに、職員にも細やかな点検を指示
4月22日	食事のお運びが早すぎる、酒を飲みながらなのでもう少しゆっくり	状況判断の大切さを部門の長、係本人、全職員に話をする

## 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	
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	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3	
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	3	3	3	
5 利用承認業務	条例に基づき、適正な利用受付・利用承認業務が行われたか	3	2	2	
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	2	2	
7 利用料金	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	2	2	
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	
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	
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	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3	
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	2	3	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.2	
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	
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	1	3	
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	1	
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	3	1.7	
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3	
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3	
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	
配点60点(20項目×3点)		小計	58	53	52.9

#### 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	5	5	3.8	
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	5	4.5	
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	5	4	3.8	
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	5	4	3.5	
5 施設予防受付	利用者に対して、笑顔でゆったりとした丁寧な話し口調で、不快感を与えない 好感の持てる対応ができていますか	5	5	4.5	
6 維持管理業務	清掃が行き届き、良好な状態に維持管理されているか	5	3	3	
7 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	5	5	4.3	
8 企画商品の実施状況	企画商品は効果的に行われたか	5	4	3.8	
9 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	5	5	4.3	
配点45点(9項目×5点)		小計	45	40	35.5

#### 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	3	3	3
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	1	1.3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	2	2
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
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
<b>配点15点(5項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>15</b>	<b>12</b>
			<b>12</b>	<b>12.3</b>

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	58 点	97 %	53 点	88 %
(2) サービスの質の確認	45 点	45 点	100 %	40 点	89 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	12 点	80 %
<b>合計</b>	<b>120 点</b>	<b>118 点</b>	<b>98 %</b>	<b>105 点</b>	<b>88 %</b>

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
24	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。 また、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	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、ねん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	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嵩み、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	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。
28	建物、設備が経年劣化する中、設置目的に添った運営に努めた。
29	
30	
31	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
24	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	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	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、宿泊バ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	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。
28	経費削減やスポーツ合宿誘致等により、宿泊に関する売上は前年度を上回ったが、坂本龍馬記念館改修の影響によるレストラン等の売上減少が大きく、事業収支が赤字となった。引き続き、合宿利用者等の新規獲得に向けた取組を行なうとともに、原価率の抑制・物件費の削減等の支出について見直しを実施し、次年度に黒字化を目指し取り組んでもらいたい。
29	
30	
31	

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	52.9 点	88 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	35.5 点	79 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.3 点	82 %	
合計	120 点	100.7 点	84 %	

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2点以下の評価があるもの	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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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

スポーツ合宿誘致等の営業努力も見られ、概ね適切な管理運営がなされていると評価します。  
 広報及び利用者ニーズの把握に関してはより効果的なものとなるよう工夫をお願いします。また、緊急対応マニュアルを最新の指針に基づき改訂する等、利用者の安全確保対策の充実に努めてください。

## (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
24	A	－ 点	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。利用者増及び経費節減の工夫により一層取り組んでいただくようお願いします。
25	A	－ 点	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	－ 点	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	－ 点	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。
28	A	100.7 点	スポーツ合宿誘致等の営業努力も見られ、概ね適切な管理運営がなされていると評価します。 広報及び利用者ニーズの把握に関してはより効果的なものとなるよう工夫をお願いします。また、緊急対応マニュアルを最新の指針に基づき改訂する等、利用者の安全確保対策の充実に努めてください。
29		点	
30		点	
31		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
浴場の片側が狭すぎる。殆どの客室に風呂がない		市当局に状況説明している
施設が老朽化するとともに需要に合わなくなっている		専門家診断済み
省エネ対策(LED化等)		一部高知市施行
送迎バス故障		高知市との協議中
利用料金		高知市条例の見直し必要