

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 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 10 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ため。							
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	常勤職員	13人	非常勤職員		契約社員		合計	32人
	パート職員		アルバイト	19人	その他			

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
収入(千円)	180,000	171,786								
宿泊利用者数(人)	6,500	5,373								
ダイニング利用者数(人)	5,600	5,204								
温泉利用者数(人)	17,000	13,338								
宿泊稼働率(パーセント)	55	44								
目標値に対する達成状況について	目標達成率 82% 宿泊 83% ダイニング 92% 温泉 78%									

指標	令和 5 年度 (6 年目)		令和 6 年度 (7 年目)		令和 7 年度 (8 年目)		令和 8 年度 (9 年目)		令和 9 年度 (10 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
収入(千円)										
宿泊利用者数(人)										
ダイニング利用者数(人)										
温泉利用者数(人)										
宿泊稼働率(パーセント)										
目標値に対する達成状況について										

※ 宿泊稼働率の算定方法 宿泊稼働率: 総販売室数 ÷ 販売可能室数(16室 × 開館日数)

※ 前年度(平成29年度)の利用者数実績: 宿泊 5,992人, ダイニング 5,579人, 温泉 16,138人

### 3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)	令和 3 年度 ( 4 年目)	令和 4 年度 ( 5 年目)
利用者数(レストラン・温泉の利用者を含む)	23,915 人				
利用者数:対前年度比	86.3 %	0.0 %	- %	- %	- %
開館日数	358 日				
利用状況についての評価	<p>宿泊:7月の豪雨・9月の温泉設備故障・10月の台風等の影響により大幅に利用人数が減少(7月～10月の本年度利用者2070名(前年度2491名)対前年-421名)、台風・大雨等を理由としたキャンセル105名。                      ダイニング:県外旅行代理店からの昼食団体の減少(不催行)など。                      温泉:9月の設備故障による一般入浴休館(17日間)                      ※7月豪雨によるメーカー対応が被災地優先になった影響もあり営業再開に時間がかかった。</p>				

	令和 5 年度 ( 6 年目)	令和 6 年度 ( 7 年目)	令和 7 年度 ( 8 年目)	令和 8 年度 ( 9 年目)	令和 9 年度 ( 10 年目)
利用者数(レストラン・温泉の利用者を含む)					
利用者数:対前年度比	- %	- %	- %	- %	- %
開館日数					
利用状況についての評価					

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)	令和 3 年度 ( 4 年目)	令和 4 年度 ( 5 年目)
収入	宿泊部門収入 (1泊2食付)	137,827				
	利用料金収入 (ダイニング・宴会)	20,300				
	温泉部門収入	7,985				
	その他収入	5,674				
	収入計	171,786	0	0	0	0
支出	仕入高	35,313				
	人件費	59,094				
	光熱水費	19,338				
	保険料	295				
	委託料	4,451				
	修繕費	9,898				
	事業費	0				
	消費税及び地方消費税	0				
	その他の公課費	23				
	事業所税	0				
	その他	53,495				
	支出計	181,907	0	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	▲ 10,121	0	0	0	0

		令和 5 年度 ( 6 年目)	令和 6 年度 ( 7 年目)	令和 7 年度 ( 8 年目)	令和 8 年度 ( 9 年目)	令和 9 年度 ( 10 年目)
収入	宿泊部門収入 (1泊2食付)					
	利用料金収入 (ダイニング・宴会)					
	温泉部門収入					
	その他収入					
	収入計	0	0	0	0	0
支出	仕入高					
	人件費					
	光熱水費					
	保険料					
	委託料					
	修繕費					
	事業費					
	消費税及び地方消費税					
	その他の公課費					
	事業所税					
その他						
支出計	0	0	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)	令和 3 年度 ( 4 年目)	令和 4 年度 ( 5 年目)
① 売上原価(仕入高)率		20.6 %	- %	- %	- %	- %
② 人件費比率		32.5 %	- %	- %	- %	- %
③ 利用者1人当たりの管理コスト		7,606.4 円	- 円	- 円	- 円	- 円
④ 外部委託費比率		2.4 %	%	%	%	%

		令和 5 年度 ( 6 年目)	令和 6 年度 ( 7 年目)	令和 7 年度 ( 8 年目)	令和 8 年度 ( 9 年目)	令和 9 年度 ( 10 年目)
① 売上原価(仕入高)率		- %	- %	- %	- %	- %
② 人件費比率		- %	- %	- %	- %	- %
③ 利用者1人当たりの管理コスト		- 円	- 円	- 円	- 円	- 円
④ 外部委託費比率		%	%	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 売上原価(仕入高)率	収入の総額に対して仕入高の占める割合を表す。
② 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。
③ 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。
④ 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 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)	令和 3 年度 ( 4 年目)	令和 4 年度 ( 5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート用紙・ロコミ				
	② 調査期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日				
	③ 配布数	2,512				
	④ 回収数	106				
	⑤ 回収率	4.22 %				
調査結果	①「施設設備」良い16・改善16・悪い0 ②「接客」 良い20・改善2・悪い0 ③「食事」 良い16・改善5・悪い0 ④「その他」 良い6・改善25・悪い0					

		令和 5 年度 ( 6 年目)	令和 6 年度 ( 7 年目)	令和 7 年度 ( 8 年目)	令和 8 年度 ( 9 年目)	令和 9 年度 ( 10 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
8月	ホテル棟客室エアコンの機械音がうるさい	ホテル棟1階客室(6部屋分)のエアコン新規入替
11月	CDの種類をもっと増やしてほしい	CDの追加購入。ディスプレイ改善
平成31年1月	客室冷蔵庫に有料の飲み物がもっとあればよかった	地ビール、土佐山ジンジャーエールを追加



## 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	3.0
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	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
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	3.0
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0
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	3	3.0
7 利用料金(使用料)	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	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
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	3	3.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2	3.0
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	3.0
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	3	3.0
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	3	3	3.0
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	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>59</b>	<b>59</b>
			<b>60.0</b>	

#### 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	3	3	3.0
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	5.0
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	3	3	3.0
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	4	4	4.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	5.0
6 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	4	4	4.0
8 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	4	4	4.0
<b>配点35点(7項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
			<b>28.0</b>	

#### 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	2	2	2.0
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2.0
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	2.0
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0
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	3.0
配点15点(5項目×3点)		小計	12	12
			12	12.0

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	59 点	98 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	35 点	28 点	80 %	28 点	80 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12 点	80 %	12 点	80 %
合計	110 点	99 点	90 %	99 点	90 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	地域の皆様と共に20周年を迎えられた事に大変感謝しております。30年度は、質の高いサービスの提供による顧客満足度向上の強化をおこない、リバーサイドカフェでのチェックインとウェルカムスイーツサービスの充実、年々増加しているインバウンドのお客様への多言語対応スタッフ(英語・中国語・フランス語)の設置等、田舎でありながら洗練された接客対応に努めました。また、リバーサイドコンサートやサロン、星空観察会など、ここならではの企画を実施し大変好評でした。施設管理については、ホテル棟客室エアコン、温泉棟サウナストーブの新規入替等を行い滞在環境が改善されました。今後も居心地のよい空間づくりと顧客ニーズの把握に努め、利用者増に向け取り組んで参ります。
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	



(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	平成30年度は、7月の集中豪雨やその後の台風により宿泊キャンセルや利用者の減、温泉設備のろ過ポンプの故障による利用者減に伴い収入源となった。また、空調設備や温泉ろ過ポンプの故障に伴う修繕が新たに増えたことから、収支として結果的に約1千万円の赤字となった。引続き利用者増、利用収入増を目標に安定的な経営が必要である。 維持管理の面については、経年劣化に伴う修繕等において計画的な実施がなされ、客室のエアコンの入替も行われており、適正な維持管理費が支出されている点は、評価できる。 特に30年度は、20周年を迎え地域と連携した記念イベントが各種行われた点も評価できる。
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

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	60.0 点	100 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	35 点	28.0 点	80 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.0 点	80 %	
合計	110 点	100.0 点	91 %	

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。



	2017 2 20			
--	-----------	--	--	--

(2) 総評

概ね適切な管理運営がなされています。  
 地域連携イベントを企画し、地域の活性化に資する取組みを実施していることは評価できます。  
 事業収支の改善に取り組んでいただき、地域特性を活かした利用者の増加に努めていただきたいと思います。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	A	100.0 点	概ね適切な管理運営がなされています。 地域連携イベントを企画し、地域の活性化に資する取組みを実施していることは評価できます。 事業収支の改善に取り組んでいただき、地域特性を活かした利用者の増加に努めていただきたいと思います。
1		- 点	
2		- 点	
3		- 点	
4		- 点	
5		- 点	
6		- 点	
7		点	
8		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