

平成25年度温泉施設指定管理者モニタリング評価結果

1 施設状況・事業収支

施設名	草湯温泉保養センター冠着荘	所管課	総務課			
施設設置目的	村民の研修と交流、村民と都市住民との交流を推進するとともに、住民福祉の増進を図る。					
指定管理者名(選定方法)	株式会社 共立メンテナンス(公募)					
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日(5年間)					
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年度比(%)	
	宿泊者数	29,733	2,702	89	50	
	宴会利用者数		2,801		88	
	入浴者数		20,838		113	
	合計(レストラン利用者を含まない)		26,341		103	
区分	指定管理者		村			
事業収支(単位:千円)	収入(歳入)	項目	金額	項目	金額	
		利用料金	57,416			
		指定管理料	27,720			
		村補助金	4,496			
		自主事業 *健康館管理 委託料	1,457			
		計	91,089	計	0	
	支出(歳出)	項目	金額	項目	金額	
		人件費	42,503	指定管理料	27,720	
		事業費	56,463	修繕費	1,542	
		修繕費	1,088	工事費	4,793	
		備品購入費		備品購入費		
				補助金	4,496	
		計	100,054	計	38,551	
	損益(収支)	▲ 8,965				
	(特記事項) 建物耐震診断結果により、旧館を閉鎖したため、営業損失補てん分として4,410千円(消費税込)を指定管理料に追加した。					
従業員の配置	総支配人(とくらと兼務)1人 支配人1人 副支配人1人 宿泊・予約2人 接客7人 厨房3人 施設管理14人					

2 評価

① 利用者による評価 ※指定管理者による宿泊者アンケート結果

○指定管理者による宿泊者アンケート結果
(1)良好とする評価 ・温泉がよい・季節の食材を使った食事がよい・料金が安価である・自然豊かでゆっくりと過ごせる・フロントの対応がよい
(2)苦情・改善等の要望 ・部屋にトイレがほしい・部屋に冷蔵庫がなく不便・客室のエアコンが古く、効きが悪い・食事のメニューに変化がない

② 村による評価

各項目の評価		総合評価(S~E:6段階評価)	D	
施設利用状況	3			
事業収支	2			
職員配置	3			
事業実施	2			
管理運営全般	3			
協定・仕様書確認	施設維持管理			3
	サービス向上			3
	危機管理対策			3
	利用者評価			3

評価理由

- ・旧館が使用できないという条件下での事業開始となってしまったが、営業努力により最低限の損失に抑えたことは評価できる。
- ・旧館閉鎖に対して、村は指定管理料の増額により対応したが、民間のノウハウを活用した独自の集客方法を検討し、事業収支の改善に努めてもらいたい。
- ・利用者のニーズを積極的に把握し、適切な公的サービスの提供に努めてもらいたい。
- ・施設管理等は法令を遵守し、適切に行われている。

※ 各項目の評価

評価段階	評価の基準
5	指定管理者要因による目標値以上の結果で評価できる場合
4	目標値以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外)
3	業務等が適切で目標値に達している場合
2	実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値をやや下回る場合。
1	業務等が目標値を大きく下回る場合(改善指導が必要)

※ 総合評価

評価	評価内容
S	期待値を大きく上回る
A	期待値を上回る
B	期待値をやや上回る
C	期待どおり
D	期待値をやや下回る
E	期待値を下回る

③ 指定管理者による自己評価及び今後の取組み

- ・指定管理導入に伴う従業員の雇用及び業者との取引契約について、問題なく移行ができた。
- ・経費削減プロジェクトの立ち上げにより、水道光熱費や賄い費の削減が行われた。
- ・宴会をはじめとする日帰り客が大幅に落ち込んでいる。従来の営業形態での継続は困難であり、お客様のニーズにマッチした営業スタイルに変えていく必要がある。

