

平成23年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成24年6月26日

所管部局名	南茅部支所 産業建設課
-------	-------------

1 施設の概要等

施設名	函館市南かやべ保養センターおよび函館市ホテルひろめ荘						
所在地	函館市大船町832番地1および832番地2						
設置条例	函館市地域温泉施設条例						
設置目的	市の恵まれた温泉を活用した施設を市民および観光客の利用に供し、もって市民の福祉の増進と観光の振興に資することを目的とする						
設置年月	保養センター 平成2年10月8日 ホテルひろめ荘 平成7年9月7日	建設費					
施設概要・設備	○総面積 4,254.56㎡(保養センター 1,060.52㎡ ホテルひろめ荘 3,194.04㎡) ○施設内容 ◇保養センター [構造]鉄筋コンクリート造平屋建 [施設]管理棟(大広間・和室・売店), 浴室棟 ◇ホテルひろめ荘 [構造]鉄筋コンクリート造3階建 [施設]レストラン, 浴室, 大広間, 中広間, 研修室, 客室(20室)						
指定管理者名	道南温泉株式会社(公募)						
指定期間	平成19年8月1日～平成24年3月31日						
指定管理者の特別な要件							
指定管理者の主な業務	南かやべ保養センターおよびホテルひろめ荘の ・使用許可等に関する業務 ・維持管理に関する業務 ・衛生管理に関する業務						
利用料金制の導入	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 委託料併用方式 <input type="checkbox"/> 委託料方式						
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	達成率(%)	対前年(%)	特記事項	
(保養センター)	開館日数	366	366	100.00	100.27		
	利用者数(A)	100,000	96,002	96.00	95.27		
	(うち, 減免)	0	0	-	-		
(ホテルひろめ荘)	開館日数	366	366	100.00	100.27		
	利用者数	宿泊	12,880	13,925	108.11	98.74	
		宴会	6,990	9,122	130.50	104.91	
		入浴	160	256	160.00	81.79	
		小計(B)	20,030	23,303	116.34	100.83	
計(A+B)	120,030	119,305	99.40	96.31			
(年度別利用者数)	区 分	平成23年度	平成22年度	平成21年度	平成20年度	平成19年度	
	保養センター	95,961	98,378	100,771	94,723	63,398	
	ホテルひろめ荘	23,789	22,552	23,111	24,035	10,866	
	計	119,750	120,930	123,882	118,758	74,264	

様式5

		項 目	収支計画(千円)	実 績(千円)
指定管理者の収支	収 入	委託料収入	0	0
		利用料金収入	143,800	160,473
		自主事業収入	75,080	86,912
		その他収入		
		計(A)	218,880	247,385
	支 出	人件費	52,300	62,837
		水道光熱費	26,500	29,230
		委託料	3,300	3,379
		修繕費	3,670	4,139
		備品消耗品費	13,600	15,346
		広告宣伝費	6,600	7,308
		車両燃料費	6,700	8,614
		事務費	6,000	7,157
		その他の支出	72,780	75,299
		計(B)	191,450	213,309
収 支(A-B)		27,430	34,076	
特記事項				
市の収支(決算額)	収 入	使用料等収入	0	0
		財産収入(目的外収入)	675	703
		計(A)	675	703
	支 出	指定管理料	0	0
		借上料	0	0
		営繕工事費	2,527	893
		土地賃借料	3	0
		その他の支出	0	0
	計(B)	2,530	893	
収 支(A-B)		-1,855	-190	
(特記事項) ※営繕工事費については、リスク分担金額が30万円以上は函館市が対応する。				

2 指定管理者が行う業務の内容および実施状況

(実施状況:非常に良い◎, 良い○, やや悪い△, 悪い×)

業 務 内 容		実施状況		特 記 事 項
		保 養 センター	ホテル ひろめ荘	
使用許可等	使用許可および制限	○	○	
	利用料金の收受等	◎	◎	独自の管理マニュアルを作成し適切に管理している
	施設の案内等	○	○	
	利用者数等の把握, 報告書の作成等	○	○	
	要望・苦情等の対応	◎	◎	可能な限り誠意を持って速やかに対応している
	高齢者等への対応	◎	◎	施設内の段差解消に移動式スロープを使用するなど対応している
維持管理	芝刈, 草刈, 樹木等の管理	○	○	
	給湯・給水設備, ボイラー等付属設備の運転	○	○	
	施設, 設備, 駐車場等の維持管理	○	○	
	館内, 駐車場, 施設周辺の清掃, ごみ収集および処理	○	○	
	日常点検・保守・巡視・巡回警備	◎	◎	従業員が知識と技術を身につけて点検を実施し外部委託料を軽減している
	施設, 設備の修繕	◎	◎	従業員が率先して修繕に当たり支出を軽減している
	使用者の安全確保および秩序の維持	○	○	
	災害時や事故発生時の対応	○	○	
衛生管理	脱衣室, 浴室, トイレ等の清掃管理	○	○	
	給排水設備の清掃管理	○	○	
	源泉水, 浴槽水等の温度および水質管理	○	○	
	機械器具の点検および清掃管理	○	○	
	従業員の健康管理	○	○	
その他の業務	PR等広報活動	◎	◎	新聞やインターネットを活用し幅広く情報を提供し, 特に旅行情報誌での顧客確保が増となった
	利用者に対する傷害および賠償保険への加入等	○	○	
	業務計画書, 収支予算書および業務報告書, 収支決算書等の作成・報告	△	△	報告書類の提出の遅延が見受けられる
	情報の公開および情報の管理	○	○	
	帳簿および書類の備え付け	○	○	
	損害賠償等	○	○	
	自主事業の実施状況	○	○	
	関係法令の遵守	○	○	
組織および人員配置	○	○	計画より数名多く人員を配置したが, 更に効率的な人員配置を検討しなければならない	

3 市民ニーズの把握の実施状況

	実施時期	平成23年4月～平成24年3月
	調査対象	施設利用者(回収件数 602件)
利用者アンケートの実施	調査方法	無記名アンケート調査
	調査結果	<p>▼保養センター</p> <p>○施設の使いやすさ 満足76.3%, 普通16.3%, 不満0.8%, 無回答6.5%</p> <p>○職員の対応 満足90.7%, 普通2.6%, 不満0.0%, 無回答6.7%</p> <p>○満足度 94.5%</p> <p>▼ホテルひろめ荘</p> <p>○利用料金 安い39.5%, 普通51.9%, 高い0.7%, 無回答7.9%</p> <p>○予約のしやすさ 満足76.0%, 普通18.6%, 不満0.0%, 無回答5.4%</p> <p>○ホテルを何から知ったか 新聞27.2%, 旅行雑誌17.6%, インターネット20.7% その他33.8%(うち口コミ2.1%), 無回答0.7%</p> <p>○施設の使いやすさ 満足81.1%, 普通10.2%, 不満0.0%, 無回答8.7%</p> <p>○客室の手入れ 満足81.8%, 普通10.2%, 不満0.8%, 無回答7.3%</p> <p>○職員の対応 満足94.4%, 普通1.4%, 不満0.8%, 無回答3.4%</p> <p>○朝食について 満足84.9%, 普通5.6%, 不満0.3%, 無回答9.2%</p> <p>○夕食について 満足85.7%, 普通5.9%, 不満0.0%, 無回答8.4%</p> <p>○また利用したいか? 利用したい72.2%, 利用しない27.8%, 無回答0.0%</p> <p>○満足度 94.9%</p>
利用者からの意見・要望・苦情等	<p>○従業員の対応がマニュアル的ではなく、誠実さが伝わるもてなしだった。</p> <p>○結婚記念日に利用したが何気ない会話から察知し、手作りのプレゼントのサプライズに感激した。</p> <p>○アメニティグッズにヘアブラシも用意してほしい。</p> <p>○部屋のたばこ臭が気になるので禁煙室を設置してほしい。</p> <p>○大きいサイズの浴衣を用意して欲しい。</p> <p>○フロントの人員が少なく、チェックイン時に不快な思いをした。</p> <p>○ホテル浴室の整備が必要と思われる。</p>	

4 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

<p>○保養センターの渡り廊下に高齢者用手摺りを設置</p> <p>○ホテル宿泊室(和室)に高齢者向け簡易ベッドを用意し対応</p> <p>○ホテル宿泊室トイレに手摺りを設置</p> <p>○ホテル宿泊室に有線LANを整備</p> <p>○施設利用者に対してのバス送迎事業の継続</p>

5 指定管理者に対する評価

① 指定管理者の自己評価

区 分	評価	評 価 の 内 容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input type="checkbox"/> A	協定書を遵守し、事業計画書および仕様書の水準以上がなされている。	人員配置の見直しをし、事務処理および文書管理、庶務業務の充実を図る。
	<input checked="" type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A	協定書を遵守し、事業計画書および仕様書の水準以上がなされている。	人員配置を増とし、利用者の安全確保および衛生の向上、サービスの質の向上を徹底したい。
	<input type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A	事業収支、経営状況に問題はない。	特に課題等はないが、経営の安定を図るとともに、顧客のリピート率の向上と地元密着で、今まで以上の成長を目指す。
	<input type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		

② 市の指定管理者に対する実績評価

区 分	評価	評 価 の 内 容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input type="checkbox"/> A	協定書を遵守しているが、事業計画書および仕様書の水準をやや満たしておらず、課題がある。	施設の維持管理および衛生管理については水準どおり行われているが、備品管理および事務処理について、適正な処理をするよう指導したい。
	<input type="checkbox"/> B		
	<input checked="" type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A	協定書を遵守し、事業計画書および仕様書の水準以上がなされている。	利用者50万人達成記念事業など、これまで様々なイベントを企画し利用者のニーズに応じてきたが、今後はこれまで以上に日帰りおよび宿泊プランの内容を充実させ、利用者のニーズの一步先を進む運営をするよう指導したい。
	<input type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A	事業収支、経営状況に問題はない。	これまでも様々なバック料金の設定による利用者の増や経費削減策について努力してきたが、より一層の利用者収入の増と経費削減に向け、更なる経営努力を指導していく。
	<input type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		

A 協定書を遵守し、事業計画書および仕様書の水準以上がなされている。

(事業収支、経営状況に問題はない)

B 協定書を遵守し、事業計画および仕様書の水準どおり行われている。

(事業収支、経営状況の今後に注意を要する)

C 協定書を遵守しているが、事業計画書および仕様書の水準をやや満たしておらず、課題がある。

(事業収支、経営状況に早急な改善を要する)

D 協定書や事業計画書に不履行がある。または、業務水準を満たしていない。