

平成25年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成26年6月25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24年4月1日～平成29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 (保養センター)	利用区分等	利用目標	利用実績	達成率(%)	対前年(%)	特記事項	
	開館日数	365	365	100.00	100.00		
	利用者数(A)	119,300	98,972	82.96	101.99		
	(うち, 減免)	0	0	-	-		
(ホテルひろめ荘)	開館日数	365	365	100.00	100.00		
	利用者数	宿泊	13,890	13,608	97.97	100.65	
		宴会	6,000	9,257	154.28	84.59	
		入浴	700	1,027	146.71	195.99	
		小計(B)	20,590	23,892	116.04	95.61	
計(A+B)	139,890	122,864	87.83	100.68			
(年度別利用者数)	区分	平成25年度	平成24年度	平成23年度	平成22年度	平成21年度	
	保養センター	98,972	97,044	95,961	98,378	100,771	
	ホテルひろめ荘	23,892	24,988	23,789	22,552	23,111	
	計	122,864	122,032	119,750	120,930	123,882	

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	211,560	222,843
		自主事業収入	34,490	33,045
		その他収入		
		計(A)	246,050	255,888
	支 出	人件費	57,822	71,135
		水道光熱費	28,090	30,977
		委託料	3,300	4,600
		修繕費	4,500	9,706
		備品消耗品費	15,258	13,348
		広告宣伝費	9,500	7,208
		車両燃料費	8,480	5,610
		事務費	6,800	9,761
		その他の支出	83,830	83,149
		計(B)	217,580	235,494
収 支(A-B)	28,470	20,394		
特記事項 その他の支出については、食材・飲料・売店の仕入れである。				
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)	703	694
		計(A)	703	694
	支 出	指定管理料	0	0
		改修工事費	24,000	20,600
		営繕工事費	2,447	1,691
		土地賃借料	0	0
		その他の支出	0	0
	計(B)	26,447	22,291	
収 支(A-B)	-25,744	-21,597		
(特記事項) ※改修工事費については、ホテル屋上防水および源泉ポンプの大規模改修である。 ※営繕工事費については、通常の維持補修でリスク分担金額が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×)

作成年月日 平成26年6月25日		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	○	○	適正に処理している。
	利用料金の收受等	○	○	適正に処理している。
	施設の案内等	○	○	適正に対応している。
	利用者数等の把握, 報告書の作成等	○	○	適正に対応している。
	要望・苦情等の対応	○	○	対処可能な範囲で, 迅速に対応している。
	高齢者等への対応	○	○	車いすの貸し出しや補助ベッドの設置など, 可能な範囲で対応している。
維持管理	芝刈, 草刈, 樹木等の管理	○	○	適正に管理している。
	給湯・給水設備, ボイラー等付属設備の運転	○	○	特定の職員だけではなく, パートに対しても運転方法を周知し, 緊急対応に備えている。
	施設, 設備, 駐車場等の維持管理	○	○	適正に管理している。
	館内, 駐車場, 施設周辺の清掃, ごみ収集および処理	○	○	適正に管理している。
	日常点検・保守・巡視・巡回警備	○	○	日報等を作成し適正に対応している。
	施設, 設備の修繕	○	○	リスク分担を基本とし, 計画的に修繕している。
	使用者の安全確保および秩序の維持	○	○	年4回の従業員研修において, 全職員に対し注意喚起している。
	災害時や事故発生時の対応	○	○	緊急時の連絡体制を作成し全従業員に周知している。また, 年1回の避難訓練も実施している。
衛生管理	脱衣室, 浴室, トイレ等の清掃管理	○	○	1日に最低3回の清掃を行い, それ以外でも適宜対応している。
	給排水設備の清掃管理	○	○	定期的に外部清掃会社に清掃を委託し実施している。
	源泉水, 浴槽水等の温度および水質管理	○	○	毎日源泉温度が変化するため定期的に検温し, 温度調整している。
	機械器具の点検および清掃管理	○	○	自社で点検清掃をしているが, 定期的に外部業者の点検も実施し万全を期している。
	従業員の健康管理	○	○	年1回定期検診を実施している。
その他の業務	PR等広報活動	◎	◎	新聞・旅行雑誌・インターネットで広報活動しており, リピーター客用のダイレクトメールも発送している。
	利用者に対する傷害および賠償保険への加入等	○	○	加入している。
	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	△	△	各書類の提出期限について概ね改善されたが, より一層の努力が必要である。
	情報の公開および情報の管理	○	○	適正に管理している。
	帳簿および書類の備え付け	○	○	適正に作成・管理している。
	損害賠償等	○	○	賠償保険に加入し対応している。ただし, 賠償実績は無し。
	自主事業の実施状況	◎	◎	新規のプラン・イベント・イートコーナーでの商品開発など, 利用者のニーズに応えながら事業を実施している。
	関係法令の遵守	○	○	適正に対応している。
組織および人員配置	△	△	人員配置計画は守られているが, 繁忙時間帯の対応に再検討を要する。	

### 3 市民ニーズの把握の実施状況

	実施時期	平成25年4月～平成26年3月
	調査対象	施設利用者(回収件数 1,066件)
	調査方法	無記名アンケート調査
利用者アンケートの実施	調査結果	<p>▼保養センター</p> <p>○施設の使いやすさ 満足78.8%, 普通10.1%, 不満0.5%, 無回答10.6%</p> <p>○職員の対応 満足85.3%, 普通6.2%, 不満0.0%, 無回答8.5%</p> <p>○満足度 96.2%</p> <p>▼ホテルひろめ荘</p> <p>○利用料金 安い47.0%, 普通33.3%, 高い0.6%, 無回答19.1%</p> <p>○予約のしやすさ 満足71.7%, 普通12.0%, 不満0.4%, 無回答15.9%</p> <p>○ホテルを何から知ったか 新聞23.3%, 旅行雑誌19.7%, インターネット22.4% その他14.3%, ダイレクトメール8.9%, 無回答11.4%</p> <p>○施設の使いやすさ 満足67.4%, 普通11.2%, 不満0.6%, 無回答20.8%</p> <p>○客室の手入れ 満足70.9%, 普通8.4%, 不満2.0%, 無回答18.7%</p> <p>○職員の対応 満足84.7%, 普通3.3%, 不満0.1%, 無回答11.9%</p> <p>○朝食について 満足73.5%, 普通5.5%, 不満2.0%, 無回答19.0%</p> <p>○夕食について 満足74.9%, 普通4.4%, 不満0.6%, 無回答20.1%</p> <p>○また利用したいか? 利用したい81.4%, 利用しない0.0%, 無回答18.6%</p> <p>○満足度 96.0%</p>
利用者からの意見・要望・苦情等	<p>○保養センターの営業時間を延長して欲しい。</p> <p>○保養センターの廊下が寒い。</p> <p>○保養センター露天風呂の階段が見えないため危険。</p> <p>○ホテルの浴場にも硫黄泉をもうけて欲しい。</p> <p>○ホテルの宿泊部屋を増設して欲しい。</p> <p>○両施設のたばこ臭が気になるので、完全分煙にして欲しい。</p> <p>○両施設の駐車場を拡大して欲しい。</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>○宿泊者朝食時のイカ刺し食べ放題の継続。</p> <p>○創作料理の発掘(縄文拉麺, がごめジンジャー, 縄文カレー)。</p> <p>○地元飲食店と連携し「みなみかやべ味の散歩道」を実施。</p> <p>○地元小中学生の書道等の作品展示および地元中学校吹奏楽部の合同演奏ライブの実施。</p> <p>○「縄文」「国宝中空土偶」商品の開発および販売。</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どおり行われている。	人員配置の見直し、繁忙時には増員を検討する。 事務処理および文書管理、庶務業務の充実を図る。 施設管理の外注や委託契約内容の見直し、これまで以上に管理・運営の充実を図る。
	<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、より一層、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、これ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	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。 昨年度、報告書類の遅延について強く指導した結果、概ね改善された。	施設の維持管理について、施設・設備の経年劣化により修繕費がかさんでいるが、自己修繕で対応し企業努力が伺える。 報告書類の遅延については、概ね改善はされたが、より一層努力するよう指導したい。
	<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	南かやべひろめ舟祭り送迎付きの宿泊プランや、8月から10月まで「躍動南かやべ」などを企画し、地域密着型のプランを充実させ地域に貢献し、また、利用者のニーズに応えている。 通常営業についても利用者に対し、きめ細かく臨機応変なサービスができています。	これまでも独自のイベントを企画し利用者のニーズに応え、顧客のリピート率の向上に努めているが、より一層、日帰りおよび宿泊プランの内容を充実させるよう指導したい。
	<input type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A	平成19年度に指定管理者として施設の運営を開始し、7年度連続で黒字としている。	これまでも様々なパック料金の設定や自主事業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。