

平成27年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成28年6月27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	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	353	96.45	96.98		
	利用者数(A)	118,000	95,924	81.29	99.39		
	(うち, 減免)	0	0	-	-		
(ホテルひろめ荘)	開館日数	366	353	96.45	96.71		
	利用者数	宿泊	13,800	12,008	87.01	96.13	
		宴会	7,950	8,274	104.08	85.12	
		入浴	1,000	1,705	170.50	104.09	
		小計(B)	22,750	21,987	96.65	92.19	
計(A+B)	140,750	117,911	83.77	97.97			
(年度別利用者数)	区分	平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度	平成23年度	
	保養センター	95,924	96,511	98,972	97,044	95,961	
	ホテルひろめ荘	21,987	23,849	23,892	24,988	23,789	
	計	117,911	120,360	122,864	122,032	119,750	

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	211,600	197,687
		自主事業収入	34,400	36,759
		その他収入		
		計(A)	246,000	234,446
	支 出	人件費	57,810	75,618
		水道光熱費	30,438	37,919
		委託料	4,000	5,440
		修繕費	7,500	15,727
		備品消耗品費	12,791	14,026
		広告宣伝費	7,380	8,460
		車両燃料費	8,850	6,569
		事務費	7,200	6,251
		その他の支出	79,131	79,783
		計(B)	215,100	249,793
収 支(A-B)		30,900	-15,347	
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)	750	729
		計(A)	750	729
	支 出	指定管理料	0	0
		改修工事費	15,100	14,721
		営繕工事費	1,642	7,456
		土地賃借料	0	0
		その他の支出	0	0
	計(B)	16,742	22,177	
	収 支(A-B)		-15,992	-21,448
(特記事項) ※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28年6月27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対する遅れが認められるため, 人員配置の見直しも含め改善が必要である。
	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	◎	◎	新規プラン・イベントなど, 利用者を楽しませ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, 繁忙時間帯や事務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

利用者アンケートの実施	実施時期	平成27年4月～平成28年3月
	調査対象	施設利用者(回収件数 1,109件)
	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77.0%, 普通14.0%, 不満2.0%, 無回答7.0%</p> <p>○職員の対応 満足79.7%, 普通12.3%, 不満0.3%, 無回答7.7%</p> <p>○満足度 97.6%</p> <p>▼ホテルひろめ荘</p> <p>○利用料金 安い59.2%, 普通39.7%, 高い0.7%, 無回答0.4%</p> <p>○予約のしやすさ 満足78.6%, 普通19.3%, 不満0.9%, 無回答1.2%</p> <p>○ホテルを何から知ったか 新聞33.3%, 旅行雑誌16.1%, インターネット25.9% その他2.9%, ダイレクトメール21.4%, 無回答0.4%</p> <p>○施設の使いやすさ 満足80.8%, 普通18.7%, 不満0.1%, 無回答0.4%</p> <p>○客室の手入れ 満足89.0%, 普通10.6%, 不満0.0%, 無回答0.4%</p> <p>○職員の対応 満足99.0%, 普通0.9%, 不満0.0%, 無回答0.1%</p> <p>○朝食について 満足98.0%, 普通1.2%, 不満0%, 無回答0.8%</p> <p>○夕食について 満足98.0%, 普通1.2%, 不満0%, 無回答0.8%</p> <p>○また利用したいか? 利用したい99.6%, 利用しない0.0%, 無回答0.4%</p> <p>○満足度 96.5%</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>○保養センター露天風呂の階段が見えないため危険。</p> <p>○保養センターの洗い場が少ない。</p> <p>○保養センターの喫煙コーナー近くの廊下がタバコ臭い。</p> <p>○ホテルの浴場にも硫黄泉を設置して欲しい。</p> <p>○ホテルの宿泊部屋でWi-Fiを利用できるようにしてほしい。</p> <p>○ホテルの宿泊部屋のトイレが狭い。</p>	

4 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- 宿泊者朝食時のイカ刺し食べ放題の継続。
- 地物、地場産の食材を使った創作料理の発掘。
- 地元飲食店と連携し「みなみかやべ味の散歩道」を継続。
- 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。
- 定期的に餅つきや抽選会などの実施およびチャリティーイベント収益金の地元福祉団体へ寄付。

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し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、これまで以上に確実な管理・安全な運営により利用者の要望を実現させる。 また、施設設備の老朽化による箇所の改善と事故防止を徹底する。
	<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。 報告書類に遅延が見受けられる。	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、これまでも改善するよう指導してきたが、人員配置の見直しなどを含め、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	多数のイベントなどの企画や、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。 また、北海道新幹線開業に向けて、近隣町の宿泊施設や観光施設との連携に努力している。	これまでも独創的な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。 北海道新幹線開業を視野に、より一層、宿泊プランや地場産食材を使用したメニューを増やし努力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	平成19年度に指定管理者として施設の運営を開始し、8年度連続で黒字としている。	これまでも様々なバ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をしてきたが、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。