

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成28年度）

担当部署名	企画振興部飯高地域振興局地域振興課
評価対象期間	平成28年 4月 1日 ～ 平成29年 3月31日
評価対象年度指定管理料	12,000,000 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名称	松阪市宿泊施設「スメール」
	所在地	松阪市飯高町森2296番地1
	設置目的	地域資源を高度活用した保健休養と潤いの場を創設し、併せて地場産業と観光、交流事業を有機的に連携させて地域の活性化に資するため施設を設置する。
	設備の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊施設 鉄筋コンクリート造4階建 敷地面積 5,247㎡、延建築面積 3,311.68㎡ 宿泊人員 95人 ・ 都市交流センター 木・一部鉄筋コンクリート造平屋建 敷地面積 2,940㎡、建築面積 1,077.83㎡ 温泉浴場「香肌の湯」、郷土料理レストラン、売店 ・ 香肌峡多目的広場 敷地面積 6,124㎡ テニスコート 2面 ・ グランドゴルフ場 敷地面積 23,398㎡ クラブハウス 337.82㎡、パターゴルフコース 18ホール ファンシーサイクルコース、ちびっ子広場、バーベキュー施設

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名称	株式会社 セラヴィリゾート泉郷
	所在地	東京都豊島区南大塚2-45-8 ニッセイ大塚駅前ビル6F
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ○スメールの運営企画に関する業務 ○スメールの維持管理に関する業務 ○スメールの団体登録に関する業務 ○スメールの利用の許可に関する業務 ○スメールの利用料金に関する業務
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ○宿泊利用 10,007人 ○レストラン 4,224人 ○入湯利用 11,277人 ○売店利用 10,680人
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○館内、浴室の修繕や備品購入による品質向上。 ○従業員の増加を図り、サービスレベルの向上に繋げた。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○春～秋はホテル周辺と唐谷川の河川敷の草刈りを行っている。 ○館内の清掃レベルの向上を掲げて業務を行った。
指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日	

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績				
			平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
事業収支推計	収入						
	指定管理料	12,000,000	11,595,000	11,595,000	11,926,286	11,926,286	12,000,000
	営業収入	163,392,120	140,717,561	136,989,471	143,557,614	117,204,199	232,432,443
	その他の収入	11,901,600	476	141,209	0	107,903	
	計(A)	187,293,720	152,313,037	148,725,680	155,483,900	129,238,388	244,432,443
支出	人件費	63,439,000	62,161,976	54,773,862	60,060,018	53,861,778	88,637,657
	事務費	2,451,600	4,285,774	4,068,780	4,266,526	4,140,953	56,273,014
	事業費	129,204,720	103,829,389	104,369,960	107,836,603	80,239,962	89,817,149
	その他の支出	864,000	2,984,486	764,801	894,463	868,325	6,937,253
	計(B)	195,959,320	173,261,625	163,977,403	173,057,610	139,111,018	241,665,073
収支差引額(A)-(B)		-8,665,600	-20,948,588	-15,251,723	-17,573,710	-9,872,630	2,767,370

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目		指定管理者自己評価		担当部署評価		
業務運営項目	内容	採点	判定	採点	判定	
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	4	B	4	B
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	4		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	5		5	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	4		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	4		4	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	4		4	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	4		4	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	3		3	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。(注1)	5	B	5	A
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	4		5	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	5		5	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	4		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	4		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	4		4	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	5		5	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	5		5	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	5		5	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	4		4	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	4		4	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		5	

【(注1)のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-(2)の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>○宿泊者のターゲットを犬と一緒に旅をしたい方にしぼり新規に需要を開拓したところ、弊社グループの利用経験者を中心に年度計画を上回るお客様に来ていただいた。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○新規指定管理1年目であるが、犬同伴利用客を積極的に取り込み、宿泊利用者数の増加につながった。 ○室内に犬を連れて入る利用方法だが、安全面や衛生面においての対策が功を成し大きな混乱も無くご利用いただいた。 ○HPや会員向け広報誌により、積極的なPR活動をおこなった。また、地域の観光資源も同時に情報提供することができた。 ○食事において松阪牛を看板メニューとし、地元産品の米や味噌を使用するなど地域食文化と地域特産品の普及を行った。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○自社HP、webの更なる強化 ○組織体制の強化 ○健康の森の整備と活性化</p>	<p>セラヴィリゾート泉郷による管理運営となり、犬同伴利用型の強みを活かした営業を推進していく中で、更なる新規顧客の取り組みに努力されたい。また、食事提供面において地元産品を有効に用い、食事面でも優位性・独自性が確立できるよう努力されたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>飯南・飯高観光施設あり方検討委員会の答申に対する市の対応方針に基づき、観光施設の民営化を進めるなか、平成28年度より㈱セラヴィリゾート泉郷による管理運営が行われる事となった。 ㈱セラヴィリゾート泉郷には、全国8地区17施設の経営実績、ノウハウを活した効率的で生産性の高い管理運営を期待したい。 また、ホテルの独自性を出すために犬同伴客を積極的に受け入れる運営を平成30年度まで実施する間に施設民営化に向けた協議を進めていきたい。</p>	