

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和2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	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日
評価対象年度指定管理料	6,111,112 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」及び香肌峡健康の森運動公園
	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 8,149人 ○レストラン 1,084人 ○入湯利用 6,345人 ○売店利用 12,741人
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○館内・客室備品購入による利用満足度を向上。 ○研修等実施し、従業員の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。 ○設備担当者を増やし、維持管理の充実に努めた。

指定期間 平成31年4月1日～令和4年3月31日

(単位：円)

	事業計画	事業収支実績					
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
事業収入	指定管理料	6,111,112	12,000,000	12,000,000	12,000,000	12,111,111	6,111,112
	営業収入	264,000,000	232,432,443	252,826,920	252,661,680	262,139,999	205,239,003
	その他委託料						259,000
	その他の収入						
	計 (A)	270,111,112	244,432,443	264,826,920	264,661,680	274,251,110	211,609,115
事業支出	人件費	98,000,000	88,637,657	92,376,200	91,674,160	88,019,758	86,801,454
	事務費	61,500,000	56,273,014	70,193,312	76,149,480	79,312,985	62,662,782
	事業費	92,300,000	89,817,149	88,696,015	85,448,402	84,369,023	69,012,656
	その他の支出		6,937,253	8,948,328	8,774,366	9,414,990	6,642,687
	計 (B)	251,800,000	241,665,073	260,213,855	262,046,408	261,116,756	225,119,579
収支差引額 (A) - (B)		18,311,112	2,767,370	4,613,065	2,615,272	13,134,354	-13,510,464

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。	5		5	
	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。	5		5	
	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	A	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		4	
	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。	5		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。	5		5	
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。	4		4	
	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。	5		5	
	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。	5		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>○コロナ禍のなかでも感染予防対策の徹底、GoToトラベルへの対応などはしっかりと実施できた。 ○業務の見直しや効率的な運営の意識付けを強化することができた。 ○お客様目線に立った接客を行うことで、顧客満足度が上がりリピーターの増加につながった。 ○口コミやアンケートにて高い評価を獲得できた。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○従業員の社員教育により不断の取組としてサービス向上に努めており、リピーターからの評価も高く、コロナ禍の中でも一定の利用を維持できた。 ○コロナ禍の影響により、長期休暇を余儀なくされる事態もあったが、GoToトラベル事業などが追い風となり、新規顧客の獲得やリピーターの利用増加により、月別前年比で売上が大幅に増加している時期も見られた。 ○HPや会員向け広報誌により、積極的なPR活動に努められた。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。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○集客力、販売力の強化 ○日帰り利用(入湯、レストラン)と健康の森運動公園の有効活用 ○地域住民との交流、連携に対する取り組み</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>○犬同伴型に特化した宿泊施設としての強みを活かし、新規顧客の利用増加にさらに努力されたい。 ○食事提供面において、地元産品を有効に用いて優位性・独自性の確立、地産地消のさらなる推進を努力されたい。 ○入湯及びレストラン利用のPRを積極的に行い、日帰利用の増加を図られたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>○平成28年度から「株式会社 セラヴィリゾート泉郷」の指定管理者制度による管理運営が行われ、現在は2期目（H30～R3）となり、利用客のニーズに合わせたサービスの向上に取り組まれている。令和2年度はコロナ禍の影響はあったものの、積極的な経営努力もあり、GoToトラベルキャンペーン中の9～12月中の宿泊利用者は例年を上回り、令和2年度の収支は約1,350万円の減収に抑えることができた。 ○令和3年度で指定管理者制度による運営は終了となるが、犬同伴型の宿泊施設としての独自性を活かし、令和4年度からの民営化に向けて、長期的な視点で安定した経営ができるよう努力されたい。</p>	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる