

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成26年度）

担当部署名	飯高地域振興局地域振興課
評価対象期間	平成26年 4月 1日 ~ 平成27年 3月31日
評価対象年度指定管理料	11,926,286 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名称	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㎡、バターゴルフコース 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 飯高観光振興公社
	所在地	松阪市飯高町森2296番地1
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 8,424人 売上 98,454千円 宴会利用 1,215人 売上 9,132千円 レストラン 9,070人 売上 14,488千円 入湯利用 16,893人 売上 8,044千円
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○H26年7月よりホームページを全面リニューアルして宿泊プランの増強を図る。 ○会員制リゾート会社との予約提携を実施し、宿泊客の更なる集客を図る。 ○「三重の幸」プランを販売、松阪肉と伊勢海老の提供で質を向上させ、集客に繋げる。 ○高齢者対応のお手軽会席プラン（1泊2食8,800円）販売の好評に加えエコプランを販売。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○レストラン冷凍設備、ホテル厨房冷蔵設備、レストラン空調設備、他の修繕。 修繕経費2,383,481円 ○定期管理費として、点検等維持管理を行った。 管理経費 6,999,980円
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績					
			平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	11,595,000	11,006,820	11,595,000	11,595,000	11,595,000	11,926,286
		営業収入	150,200,000	158,120,650	151,323,905	140,717,561	136,989,471	143,557,614
		その他の収入	5,800,000	1,435	628	476	141,209	0
		計 (A)	167,595,000	169,128,905	162,919,533	152,313,037	148,725,680	155,483,900
	支出	人件費	57,429,000	74,337,951	67,592,913	62,161,976	54,773,862	60,060,018
	事務費	2,495,000	4,202,726	4,626,303	4,285,774	4,068,780	4,266,526	
	事業費	58,187,000	107,936,858	104,596,680	103,829,389	104,369,960	107,836,603	
	その他の支出	49,484,000	3,860,686	3,456,163	2,984,486	764,801	894,463	
	計 (B)	167,595,000	190,338,221	180,272,059	173,261,625	163,977,403	173,057,610	
収支差引額 (A) - (B)		0	-21,209,316	-17,352,526	-20,948,588	-15,251,723	-17,573,710	

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	4	B	4	B
	②施設設置目的の達成度	3		3	
	③利用者数	4		4	
	④運営状況	4		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	4		4	
	⑥意思疎通	4		4	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	4		4	
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	4	B	4	B
	②利用者の平等な利用	4		5	
	③適切な情報提供	4		5	
	④利用促進・PR	4		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	4		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	4		4	
	⑦自主事業	4		4	
	⑧利用者アンケートの実施	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	4		4	
	③修繕業務	5		5	
	④樹木・植栽等管理業務	4		4	
	⑤清掃業務	5		4	
	⑥鍵管理	4		4	

【(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>・H26年7月よりHPのリニューアルにより一新し、今まで以上に料理に趣を置き、夕食メニューにバリエーションを加え、宿泊予約獲得に傾注しました。「三重の三大味覚」と名を打ち松阪肉と伊勢海老が中心のプランを販売、他、特別会席、贅沢会席と料理の質を向上させた各プランを販売し増収を図りました。また、高齢者対応したお手軽会席プラン、若者対応したエコプラン（浴衣、バスケット等の付帯をなくした格安プラン）も販売し、特に平日の集客ツールとして販売を致しました。結果、宿泊営業に関しては、前年比約1,000名の増加となり、売上も1,000万円の増収となりました。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○インターネットをフルに利用し様々なプランの販売促進を図った。 ○地元飯高産の米と味噌、自家菜園で採れた無農薬野菜を使用するなど安心して新鮮な食材にもこだわりを見せた。 ○人件費の削減を行う為、少ない人数でそれぞれ多くの仕事をこなされている。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>・経費面においては、人件費、その他費は、かなり限界まで削減してまいりましたが、宿泊営業の関連費用が増加しております。ネット販売を中心に行っているため、ネット会社への斡旋手数料（対宿泊売上の7%）が上昇しております。また、顧客の支払がクレジット支払に、急激な速さで増加しており、伴うカード手数料経費も課題となっており、エージェント経由の格安プランに関しては、現金払いとして対策している状況です。 ・その他経費の中で、電力費の値上げにより年間約200万円増加しており、経営の足かせとなっており、今後もう一度、デマンド契約の見直しを行います。 ・宿泊が1,000万円増収となりましたが、日帰り営業に関しては全体で約300万円の減収となり、指定管理料を含めても△1,700万円のマイナスとなりました。27年度は最後の指定管理期間となる為、宿泊1,400万円、日帰り400万円、計1,800万円の増収を図り、何とか黒字化にするべく努力いたします。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>○人件費を削減し、少数精鋭で切り盛りを行っているが、人数的にイベントを開催する余裕などがないように見受けられる、また忙しさにかまけて細やかな気配りやサービスがおろそかにならぬよう留意されたい。 ○各種料理プラン、宿泊プランなど目を引く企画を行っているが、以前行っていた虫獲り体験、星空観察、紅葉狩り、樹氷など四季折々の自然を楽しみながら寛ぎのひと時を過ごす事ができる体験型宿泊プランなども計画されたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>経営努力により営業収入の増加はみられますが、それに伴う経費支出も増加しています。事業建直しのための経費削減に努められていますが、宿泊施設に必要な顧客満足度が低下しないよう努められたい。なお、集客力の改善されない状態が長く続いており、経営手法も含め検討する必要がある。</p>	