

# 広島市国民宿舎湯来ロッジ及び広島市湯の山温泉館指定管理者の業務実施状況 (平成 28 年度) の概要・評価

## 1 施設名及び指定管理者等

|                         |   |
|-------------------------|---|
| (1) 施設名及び所在地            | 広島市国民宿舎湯来ロッジ (広島市佐伯区湯来町大字多田 2 5 6 3 番地の 1)<br>広島市湯の山温泉館 (広島市佐伯区湯来町大字和田 4 7 1 番地)  |
| (2) 指定管理者等<br>(公募により選定) | (1) 名称及び所在地 グリーンハウスグループ<br>株式会社グリーンハウス (東京都新宿区西新宿三丁目 2 0 番 2 号)<br>株式会社グリーンホスピタリティーマネジメント (東京都新宿区西新宿三丁目 2 0 番 2 号)<br>(2) 指定期間 平成 2 6 年 4 月 1 日～平成 3 1 年 3 月 3 1 日<br>(3) 指定管理者の市への納付額 (5 年間分)<br>固定納付額 1 億 2, 5 0 0 万円及び売上高 (消費税及び地方消費税を含む。) に 5 % を乗じた額 |

## 2 実地調査の実施状況

| 区 分   | 内 容   |
|-------|---|
| 実施年月日 | 平成 2 9 年 2 月 6 日 (月)、2 月 7 日 (火) 及び 2 月 1 0 日 (金) |
| 実施内容  | 業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。                          |

## 3 業務の実施状況

| 平成 2 8 年度の状況   |  | 市の評価 |
|--|--|------|
| (1) 管理業務の実施状況  |  |      |
| ア 市民の平等利用の確保策の実施状況   |  | ○    |
| (ア) 広島市国民宿舎湯来ロッジ条例等関係法令を遵守し、理由もなく市民の施設利用を拒んだり、不当な取扱いが生じないよう、研修等により、職員に周知徹底を図り、市民の誰もが平等に利用できるように対応している。さらに、施設の利用者を申込順に決定している。 |  |      |
| (イ) 施設の利用案内等の情報をホームページ等により提供している。  |  |      |
| イ 事業の実施状況  |  | ○    |
| 次の事業を実施している。   |  |      |
| (ア) 広島市国民宿舎湯来ロッジ   |  |      |
| a 保養、レクリエーション等のための場の提供   |  |      |
| b 観光振興に関する事業   |  |      |
| c その他市長が必要と認める事業   |  |      |
| (イ) 広島市湯の山温泉館  |  |      |
| a 保養のための場の提供   |  |      |
| b 観光振興に関する事業   |  |      |
| c その他市長が必要と認める事業   |  |      |
| ウ 維持管理業務等の実施状況   |  | ○    |
| 次の業務を実施している。   |  |      |
| (ア) 広島市国民宿舎湯来ロッジ   |  |      |
| a 湯来ロッジの事業の実施に関すること。   |  |      |
| b 湯来ロッジの使用の許可に関すること。   |  |      |
| c 湯来ロッジへの入館の制限に関すること。  |  |      |
| d 湯来ロッジの施設及び設備の維持管理に関すること。   |  |      |
| e その他市長が定める業務  |  |      |
| (イ) 広島市湯の山温泉館  |  |      |
| a 湯の山温泉館の事業の実施に関すること。  |  |      |
| b 湯の山温泉館への入館の制限に関すること。   |  |      |
| c 湯の山温泉館の施設及び設備の維持管理に関すること。  |  |      |
| d その他市長が定める業務  |  |      |

| 平成28年度の状況   |             |                |                 | 市の評価 |
|---|-------------|----------------|-----------------|------|
| (2) 指定管理料等の収支状況   |             |                |                 | ○    |
| ア 平成28年度の状況   |             |                |                 |      |
| 区分  | 計画 (ア)      | 実績 (イ)         | 差引<br>(イ) - (ア) |      |
| 収入 (a)  | 4億2,984万円   | 3億7,762万4千円    | △5,221万6千円      |      |
| 利用料金等   | 4億2,984万円   | 3億3,807万8千円    | △9,176万2千円      |      |
| その他   | 0千円         | 3,954万6千円      | 3,954万6千円       |      |
|   | 繰入金(0千円)    | 繰入金(3,954万6千円) | 繰入金(3,954万6千円)  |      |
| 支出 (b)  | 4億2,984万円   | 3億7,762万4千円    | △5,221万6千円      |      |
| 市への納付   | 4,649万2千円   | 4,190万4千円      | △458万8千円        |      |
| その他   | 3億8,334万8千円 | 3億3,572万円      | △4,762万8千円      |      |
| 差引 (a) - (b)  | 0千円         | 0千円            | 0千円             |      |
| <p>※ 上表収支には、自主事業（レストラン、売店等）を含む。</p> <p>イ 特記事項<br/>利用料金等のみでは賄えない支出については、指定管理者の自己資金（繰入金）により対応しており、運営に支障は生じていない。</p>   |             |                |                 |      |
| (3) その他   |             |                |                 |      |
| ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）<br>意見箱を設置し、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう努めている。  |             |                |                 | ○    |
| イ 個人情報保護への対応状況<br>法令及び「広島市個人情報保護条例」を遵守し、また個人情報の保護取扱いについては社内規則（個人情報保護規則）に定めており、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。  |             |                |                 | ○    |
| ウ 情報公開の実施状況<br>情報公開実施規程を作成し、職員への周知徹底を図ることにより、適切な対応を行っている。   |             |                |                 | ○    |
| エ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯などの安全対策を含む。）<br>安全対策マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより、利用者の安全対策や緊急事態への適切な対応を行っている。  |             |                |                 | ○    |
| オ 苦情・要望への対応状況<br>苦情に対する対応マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。   |             |                |                 | ○    |
| カ 配置人員及び職員研修の実施状況等  |             |                |                 | ○    |
| (ア) 配置人員（4月1日現在）<br>28人<br>(イ) 職員研修の実施状況<br>指導者教育（4月28日）、コンプライアンス研修（9月10日）、チームビルディング研修（10月26日）、マナー接遇研修（2月21日）、普通救命講習（6月13日、12月19日）、水難救助講習（6月13日）、フロント業務研修（12月19日）、レストラン業務研修（6月13日、12月19日）、衛生教育（9月6日）、消防訓練（6月13日、12月19日）<br>(ウ) 労働基準法等の遵守状況<br>雇用契約、賃金計算、労働時間管理について、適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。 |             |                |                 |      |
| キ 自己評価の実施状況<br>利用者アンケート調査を踏まえて、自己評価を行っている。  |             |                |                 | ○    |
| 業務の実施状況の評価  |             |                |                 | A    |

#### 4 施設の利用状況

| 平成28年度の状況  |               |               |                | 市の評価          | 特記事項          |               |                |          |          |         |       |               |               |               |                |          |          |         |       |   |   |
|--|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------|----------|---------|-------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------|----------|---------|-------|---|---|
| ア 利用者数等<br>(ア) 湯来ロッジ宿泊者数 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">目標宿泊者数<br/>(ア)</td> <td style="text-align: center;">宿泊者数実績<br/>(イ)</td> <td style="text-align: center;">差引<br/>(イ)-(ア)</td> <td style="text-align: center;">達成率<br/>(イ)/(ア)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1万9,856人</td> <td style="text-align: center;">1万5,066人</td> <td style="text-align: center;">△4,790人</td> <td style="text-align: center;">75.9%</td> </tr> </table> ※ 前年度実績 1万5,562人 (増減率 △3.2%)<br><br>(イ) 湯の山温泉館入浴者数 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">目標入浴者数<br/>(ア)</td> <td style="text-align: center;">入浴者数実績<br/>(イ)</td> <td style="text-align: center;">差引<br/>(イ)-(ア)</td> <td style="text-align: center;">達成率<br/>(イ)/(ア)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4万8,615人</td> <td style="text-align: center;">4万2,766人</td> <td style="text-align: center;">△5,849人</td> <td style="text-align: center;">88.0%</td> </tr> </table> ※ 前年度実績 4万5,802人 (増減率 △6.6%) |               |               |                | 目標宿泊者数<br>(ア) | 宿泊者数実績<br>(イ) | 差引<br>(イ)-(ア) | 達成率<br>(イ)/(ア) | 1万9,856人 | 1万5,066人 | △4,790人 | 75.9% | 目標入浴者数<br>(ア) | 入浴者数実績<br>(イ) | 差引<br>(イ)-(ア) | 達成率<br>(イ)/(ア) | 4万8,615人 | 4万2,766人 | △5,849人 | 88.0% | C | 前年度に引き続き営業活動・広報活動に注力するとともに、無料送迎バスを従来の五日市駅に加えて、新たに広島駅からの運行も開始し利用増進に努めたが、天候不良の影響等により宿泊者数が減少した。<br>今後は、閑散期(6月・2月)において、新たな施策を実施することにより、利用促進を図るよう指導した。 |
| 目標宿泊者数<br>(ア)  | 宿泊者数実績<br>(イ) | 差引<br>(イ)-(ア) | 達成率<br>(イ)/(ア) |               |               |               |                |          |          |         |       |               |               |               |                |          |          |         |       |   |   |
| 1万9,856人   | 1万5,066人      | △4,790人       | 75.9%          |               |               |               |                |          |          |         |       |               |               |               |                |          |          |         |       |   |   |
| 目標入浴者数<br>(ア)  | 入浴者数実績<br>(イ) | 差引<br>(イ)-(ア) | 達成率<br>(イ)/(ア) |               |               |               |                |          |          |         |       |               |               |               |                |          |          |         |       |   |   |
| 4万8,615人   | 4万2,766人      | △5,849人       | 88.0%          |               |               |               |                |          |          |         |       |               |               |               |                |          |          |         |       |   |   |
| イ 利用促進策等の実施状況<br>(ア) 広報等の充実 <ul style="list-style-type: none"> <li>a 広報紙やマスコミの活用</li> <li>b ホームページの活用</li> <li>c 各種行事での湯来ロッジの割引入浴券等の配布</li> <li>d 公共施設や企業へのパンフレット及びPRチラシの配布</li> <li>e 旅行関連会社予約サイトの活用</li> </ul> (イ) 指定管理者の提案による取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>a 宿泊者の入浴時間の延長</li> <li>b 湯来ロッジと湯の山温泉館を結ぶ無料送迎バスの運行</li> <li>c 湯来ロッジと広島駅を結ぶ無料送迎バスの運行</li> </ul> (ウ) 自主事業の実施<br>各種プランの提供  |               |               |                |               |               |               |                |          |          |         |       |               |               |               |                |          |          |         |       |   |   |

※ 施設の利用状況に対する市の評価については、施設の規模が大きい湯来ロッジにおける宿泊者数で行っている。

#### 5 利用者の満足度

| アンケート調査の実施結果等   | 市の評価 | 特記事項 |
|---|------|------|
| 市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果(標本数1,633件)では、サービス内容などの満足度については、満足が82.9%、不満が2.1%であった。 | A    |      |

#### 6 評価

| 区分               | 市の評価     | 特記事項   |
|------------------|----------|--|
| <b>評価(5段階評価)</b> | <b>3</b> | 天候不良の影響等により、数値目標が達成できず、また、前年度実績を下回った。<br>今後は、閑散期(6月・2月)において、新たな施策を実施することにより、利用促進を図るよう指導した。 |
| 業務の実施状況          | A        |  |
| 施設の利用状況          | C        |  |
| 利用者の満足度          | A        |  |