

# 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29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2563番地の1) 広島市湯の山温泉館 (広島市佐伯区湯来町大字和田471番地)
(2) 指定管理者等 (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 株式会社グリーンハウス (東京都新宿区西新宿三丁目20番2号) 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20番2号) (2) 指定期間 平成26年4月1日～平成31年3月31日 (3) 指定管理者の市への納付額 (5年間分) 固定納付額1億2,500万円及び売上高 (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29年12月18日(月)、平成30年2月5日(月)、2月6日(火)、2月7日(水)及び2月22日(木)
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29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事。		
b 湯来ロッジの使用の許可に関する事。		
c 湯来ロッジへの入館の制限に関する事。		
d 湯来ロッジの施設及び設備の維持管理に関する事。		
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事。		
b 湯の山温泉館への入館の制限に関する事。		
c 湯の山温泉館の施設及び設備の維持管理に関する事。		
d その他市長が定める業務		

平成29年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成29年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	4億2,984万円	3億6,208万1千円	△6,775万9千円	
利用料金等	4億2,984万円	3億2,960万円	△1億24万円	
その他	0千円	3,248万1千円	3,248万1千円	
	繰入金(0千円)	繰入金(3,248万1千円)	繰入金(3,248万1千円)	
支出 (b)	4億2,984万円	3億6,208万1千円	△6,775万9千円	
市への納付	4,649万2千円	4,148万円	△501万2千円	
その他	3億8,334万8千円	3億2,060万1千円	△6,274万7千円	
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 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） 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 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 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。） 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 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） 28人				
(イ) 職員研修の実施状況 チームビルディング研修（10月26日、27日）、基本スキル研修（2月21日、22日）、マナー接客研修（2月21日）、普通救命講習（6月5日）、水難救助講習（6月5日）、フロント業務研修（12月19日）、レストラン業務研修（12月19日）、衛生管理研修（3月5日）、調理補助実務教育研修（10月12日）、衛生教育（9月6日）、消防訓練（6月5日、12月19日）				
(ウ) 労働基準法等の遵守状況 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。				
(エ) 障害者雇用計画書に基づく取組状況 平成30年2月1日までは法定雇用障害者数を達成していたが、平成30年3月1日からは達成できていない。速やかに是正するよう努めていく予定である。				

平成29年度の状況		市の評価
キ	自己評価の実施状況 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29年度の状況	市の評価	特記事項																
<p>ア 利用者数等</p> <p>(ア) 湯来ロッジ宿泊者数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>目標宿泊者数 (ア)</th> <th>宿泊者数実績 (イ)</th> <th>差引 (イ)-(ア)</th> <th>達成率 (イ)/(ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1万9,856人</td> <td>1万4,806人</td> <td>△5,050人</td> <td>74.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 1万5,066人 (増減率 △1.7%)</p> <p>(イ) 湯の山温泉館入浴者数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>目標入浴者数 (ア)</th> <th>入浴者数実績 (イ)</th> <th>差引 (イ)-(ア)</th> <th>達成率 (イ)/(ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4万8,615人</td> <td>4万1,142人</td> <td>△7,473人</td> <td>84.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 4万2,766人 (増減率 △3.8%)</p> <p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 広報等の充実</p> <ol 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> </ol> <p>(イ) 指定管理者の提案による取組</p> <ol 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> </ol> <p>(ウ) 自主事業の実施 各種プランの提供</p>	目標宿泊者数 (ア)	宿泊者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	1万9,856人	1万4,806人	△5,050人	74.6%	目標入浴者数 (ア)	入浴者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	4万8,615人	4万1,142人	△7,473人	84.6%	C	<p>広島駅総合案内所へのポスター・チラシの掲示や新たにスキーツアー客を誘致するなど、前年度に引き続き営業活動・広報活動を展開したが、宿泊予約サイトからの宿泊者数が減少したことなどにより、数値目標が達成できなかった。</p> <p>今後は、魅力的な宿泊プランの企画や宿泊予約サイトの活用方法を検討して、利用促進を図る。</p> <p>また、地域等との連携不足などによって、湯来地域内や隣接する広島広域都市圏への周遊を促進する魅力的な事業を創出できていなかったことも考えられることから、今年度、指定管理者の公募条件の見直しを行い、課題の解消を図ることとした。</p>
目標宿泊者数 (ア)	宿泊者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)															
1万9,856人	1万4,806人	△5,050人	74.6%															
目標入浴者数 (ア)	入浴者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)															
4万8,615人	4万1,142人	△7,473人	84.6%															

※ 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1,388件）では、サービス内容などの満足度については、満足が83.6%、不満が2.2%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>	<p>宿泊予約サイトからの宿泊者数が減少したことなどにより、数値目標が達成できず、前年度実績も下回った。</p> <p>このため、魅力的な宿泊プランの企画や宿泊予約サイトの活用方法を検討し、利用促進を図るよう指導した。</p>
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	