

令和5年度 指定管理者 評価報告書

No.	15	評価区分	Ⅱ 観光施設、産業振興施設
施設名	飛騨市古川総合交流ターミナル施設(ホテル季古里)	所管課	建築住宅課
指定管理者	株式会社 飛騨ゆい	地域名	古川町

1 施設の概要

施設所在地	飛騨市古川町黒内1400番地1
設置目的	地域資源を活用した都市住民との交流を通じ、地域の活性化と産業の振興を図る。
施設の概要	玄関ラウンジ、厨房、浴室、脱衣室、客室、乾燥室等

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成18年4月	募集の方法	公募
評価年度の属する指定期間	令和2年度 ～ 令和6年度 (5年間)		
利用料金制	有り		

3 職員の配置

配置人員	常勤	役員1名、月給職員6名
	非常勤	月給職員2名、時給職員38名

4 施設利用者の推移

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	3,010	3,202	5,631	4,316
前年度増減比 (%)		6.4%	75.9%	-23.4%

5 業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
計画人数 9,500人	計画の45%。

6 モニタリングによる意見及び苦情等の把握と対応状況

アンケート方式	手段	件数	件
その他の方式	手段	件数	件
利用者等からの意見と対応	要望・意見・苦情	対応	
指定管理者に 対する意見	① 中庭が荒れている	草刈りを定期的の実施	
	②		
	③		
市に 対する意見	① 特に無し		
	②		
	③		

7 地域との交流・連携の取り組み

取り組み	実績及び評価
朝霧の森を利用している方にもトイレを利用していただいている。	受動的な取り組みにとどまっている。

8 指定管理者からの提案方策の実施状況

取り組み	実績及び評価
ホームページやSNSを利用した情報の発信。	更新頻度が少なく、施設の魅力が十分に発信できていない。また、ネット上の口コミに対する返信が年度途中から途切れている。

9 自主事業の実施状況

実施内容	実績及び評価
なし	

10 人材育成の状況

実施内容	対象・回数など
社内ミーティングの中で改善点を話し合ったり、研修を実施している。	・ミーティング：毎月 ・研修内容：清掃、接客

11 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	70,727	64,862	94,498	74,334	
指定管理料	2,392				
利用料金	29,905	28,716	50,591	37,071	
純売上高	19,852	21,870	37,597	35,515	
その他	18,578	14,276	6,310	1,748	
支出	95,563	88,599	107,104	96,788	
売上原価	15,132	14,325	21,403	15,595	
人件費	42,534	33,583	37,184	34,292	
光熱水道費	10,117	12,318	13,738	12,736	
設備保全費	3,044	3,493	3,258	3,539	
修繕費	293	72	449	353	
備品消耗品	2,085	1,350	3,177	3,029	
清掃費	948	973	2,031	1,385	
その他管理費	443	1,362	807	649	
運営費事務費	13,795	12,052	14,843	22,286	
その他	7,172	9,071	10,214	2,924	
指定管理業務収支	△ 24,836	△ 23,737	△ 12,606	△ 22,454	
自主事業収支					
全体収支	△ 24,836	△ 23,737	△ 12,606	△ 22,454	

※指定管理料が0円の施設の自主事業収支は、指定管理業務収支に含まれるものとする。

12 収入確保に対する取組

取り組み	実績及び評価
なし	受入体制の問題から、予約可能な部屋数を従前よりも絞ったことで、前年度に比べ利用者数が減少しており収入減少に繋がっている。

13 経費削減に対する取組

実施内容	実績及び評価
人材育成を行い、少数でも回る仕組みの構築	経験不足を解消し、業務効率を向上させ人件費を抑制しようとする姿勢がある。

14 指定管理者の評価

指定管理者制度運営委員会での審査を経て決定された最終評価

大項目	評価		評価に対する内容
平等利用の確保(10)	c	(4)	・利用者への対応が適切である。
施設の効用の発揮(25)	d	(7)	・受入れ体制の問題から、予約可能な部屋数を従前よりも絞ったことで、前年度に比べ利用者数が減少しており、改善が必要。 ・年度途中でネット上の口コミに対する返信が途切れている。返信をすることで、高評価に対しては再利用を増やし、低評価に対しては悪印象を和らげる効果があり、加えてこれが新たな利用客を呼び込むことに寄与すると考えられるので、早急に対応願う。 ・責任者の交代をきっかけに年度途中でアンケートの実施をやめている。幅広い客層の声を積極的に聞き、サービスの向上に繋げようとする姿勢が必要。
安定した管理能力(20)	d	(5)	・受け入れ体制が十分ではないため、ホスピタリティー(おもてなし)を重視し、従前よりも部屋数を絞った受け入れとされたが、収益に大きな影響を及ぼしている。収支に配慮しつつ平常の体制に戻せるよう注力願う。 ・人材育成については、日頃から研修に取り組むとともに、それが継続できる体制を構築し、安定的に運営ができるよう努めて欲しい。
経費の縮減(20)	d	(5)	・原価率については、前年度よりも改善傾向が見られ、評価できる。 ・利用者の減少により収支が大きく悪化している。運営にあたっては、収支も意識した受け入れ体制の構築に尽力願う。
自主事業等及び各課で定める項目等(25)	c	(13)	・地元食材の魅力を生かしたサービス提供に努めている。今後も特徴的な地元食材をサービスに取り込めるよう、情報収集に努められたい。
総合評価	D	(34)	問題の多くは、運営体制(人員不足)が要因となって生じていると見受けられる。改善に強く取り組んでもらいたい。