

【様式1】

個別評価集計シート

施設名：川根温泉ホテル

評価区分		配点	評価者					得点	施設所管課 評価点
評価項目	評価視点		評価点						
基本的事項									
施設の設置目的	施設の設置目的や管理の基準に沿って、事業が実施されたか。	1	2	2	2	2	2	2	
公の施設の利用	施設利用が公平に行われているか。	1	2	2	2	2	2	2	
地域との関わり	地元からの雇用創出が図られ、地域住民との連携が図られているか	1	2	3	2	2	2.3	2	
客室稼働率	稼働率の目標を達しているか。	2	2	3	3	3	5.5	3	
基本的事項に対する施設所管課の評価理由等									
<p>客室稼働率はH27は68.6%、H28は67.1%であり、ホテル建設にかかる基本計画の推定値である2年目以降55%を大きく上回る結果となっている。また、雇用創出効果も高く、スタッフの9割以上が地元雇用（島田市・川根本町）しているとともに、鉄橋のライトアップやペットボタル事業等、川根地域の各種団体と積極的に連携している。</p> <p>その他、利用者の要望に応じ、レストランのメニューを随時変更するなど、利用者満足度を向上させるための取組は評価できる。今後は、過疎地域自立支援計画に沿って、地域に根付いた施設となるよう、更なる地域との連携を期待している。（評価対象資料 事業報告書）</p>									
基本的事項に対する評価者の評価理由等									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との関わりについて、地域協議会が年6回開催されており、また、副会長を引き受け、尽力している。</li> <li>・地元の雇用創出が果たされている。</li> <li>・今後も、地域との関わりを図り、今まで以上の経営努力を期待する。</li> <li>・昨年度のペットボタル・大井川架橋のイルミネーション等地域と連携を図っており、これからも期待したい。</li> <li>・客室稼働率が計画を上回っていることから営業努力がうかがわれる。</li> <li>・目標の稼働率は十分に上回っているが、今後については、目標稼働率を上げてよいと考える。</li> <li>・高い稼働率をキープしている。オープン当初に比べ、接客対応も良くなっていると感じる。</li> <li>・地元雇用が90%以上と聞くと、フロントで退職した人が多い原因を把握していただきたい。</li> </ul>									
管理運営状況									
施設の管理	協定書や事業計画に沿って、清掃、保守点検、修繕等施設の管理が適切に実施されているか。	2	2	2	2	2	4	2	
危機管理体制	災害、事故等の発生時の連絡体制、マニュアルは整備されているか。	1	2	2	2	2	2	2	
職員の配置	配置人数、資格者の配置（必要な場合）は適切か。	1	2	2	2	2	2	2	
施設の備品管理	施設設備等は適切に管理できているか	1	2	2	2	2	2	2	
職員の研修	業務に関する教育・研修が実施されているか	1	2	2	2	2	2	2	
管理運営状況に対する施設所管課の評価理由等									
<p>施設は清潔に保っており、適切に管理されている。</p> <p>危機管理対応（事故、衛生等）をマニュアル化し、適切に対応している。</p> <p>教育や研修を受けた人材の適正配置により、お客様から接待に対して高い評価をいただいている。</p> <p>適切に備品を管理しており、市備品検査で指摘は受けていない。</p> <p>（評価対象資料 事業計画書、事業報告書）</p>									
管理運営状況に対する評価者の評価理由等									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則（正社員用・パート用）も備え付け、周知している。社会保険、雇用保険も適正に加入している。適正な労務管理がなされている。</li> <li>・客室や風呂等、清掃が行き届いており清潔感がある。</li> <li>・和室の布団を宿泊者が敷くことについて、職員配置、人員、プライバシーの問題等があると聞いたが、事前の宿泊者への説明や、布団を敷いてほしい宿泊者への対応はしっかりやっていた。</li> <li>・イルミネーションはクリスマスから同じであるため変化がほしい。</li> <li>・のぼり旗やシューズロッカーの鍵のプレートが壊れているものがあるため、こまめな点検と取り換えをお願いしたい。</li> <li>・支配人の不在時の管理体制について、危機管理も含め明文化していただきたい。</li> <li>・職員の配置について、退職者が多い中、努力している点がうかがえる。</li> <li>・口コミ情報でも接客に対しての好感度が高いことから従業員研修がきちんと行われていると感じる。</li> <li>・御殿場の本社による労務管理や危機管理の徹底が図られている。</li> </ul>									

経営状況								
効率的な運営	経費削減や収入増加の経営努力が行われているか。	2	2	2	2	2	4	2
決算の状況	収支決算の状況に問題点はないか。	1	2	2	2	2	2	2
経営状況に対する施設所管課の評価理由等								
指定管理料は0円で、営業利益の20%の寄付となっている。営業努力と利用者の増によりH27は約450万円、H28は約530万円の寄付があった。 (評価対象資料 事業報告書)								
経営状況に対する評価者の理由等								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・合宿を誘致するなど、一般の宿泊以外の利用も創出している。</li> <li>・市への寄付はありがたいが、利用者への利益還元をもう少し考えていただきたい。</li> <li>・年毎寄付していることに対し、営業努力を感じる。20%の寄付をもう少し増すことを検討していただきたい。</li> <li>・昨年指摘された本社経費も改善されている。</li> </ul>								
サービス向上・利用増進								
満足度向上事業	利用者の満足度を向上させる取組を実施しているか。	2	2	2	2	2	4	2
利用増進事業	利用増進のための取組を実施しているか。	2	2	2	2	2	4	2
利用者の意見の反映	利用者アンケートを実施し、その結果を反映させる取組をしているか。	1	2	2	2	2	2	2
サービス向上・利用増進に対する施設所管課の評価理由等								
<p>宿泊者の他、日帰り利用客にもアンケートを実施し、可能なことは即対応していただいている。</p> <p>また、新聞・チラシなどを利用し、割引チケットを配布したり、指定管理者が管理している他の施設と連携するなど、利用客の増加を推進している。</p> <p>(評価対象資料 事業報告書)</p>								
サービス向上・利用増進に対する評価者の評価理由等								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテルで企画した事業等について、地元の人でも継続的に参加できる企画があり良いと思う。</li> <li>・風呂も、隣接する川根温泉とは違う魅力があると感じるため、アピールしてはどうか。</li> <li>・利用者からの意見・要望に対して2日間以内に回答、実践していくなど利用者へのサービス向上の努力は評価できる。</li> <li>・重度障害者の一泊宿泊などすばらしい取組をされている。これからも、利用者へ優しいサービスを実施して、評判を上げていただきたい。</li> <li>・利用者アンケートによる要望に対処している。</li> <li>・インターネット上の口コミ情報においても、3が基準（普通）のところ4以上の評価を得ていることから、サービス向上に努めていることがうかがえる。</li> <li>・トーマス効果を引き出す工夫、新プランの実施を期待する。</li> </ul>								
改善状況								
指摘事項の改善	前年度の指摘事項が改善されているか。						0	
改善状況に対する施設所管課の評価理由等								
改善状況に対する評価者の評価理由等								