

指定管理業務評価結果書

1 施設の名称等

(1) 公の施設の名称	倉敷市国民宿舎良寛荘
(2) 指定管理者	所在地 東京都調布市調布ヶ丘 3 丁目 6 番地 3 名称 シダックスコントラクトフードサービス株式会社 代表者 代表取締役 杉山 充
(3) 公の施設の所管部署	文化産業局文化観光部観光課
(4) 評価対象期間	平成 3 1 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 3 1 日まで

2 総合評価結果

(1) 市の評価	<p>今年度は、①顧客満足度向上に向けた取り組み、②防災体制に重点を置いて評価を行った。</p> <p>【①顧客満足度向上に向けた取り組み】 レストランにおいて、季節に合わせた料理の提供や、利用者の希望に沿って営業時間を延長するなどの取り組みを行っている。 また、忘れ物への迅速な対応や、体調不良者や小さな子ども連れの利用者に対する気遣いや配慮など、何気ない接遇についても、きめ細やかに丁寧に行われている。</p> <p>【②防災体制】 緊急時対応マニュアルの整備や定期的な避難訓練が実施されている。 また、避難場所としての活用や被災者や災害ボランティアへお風呂のサービスを実施するなど、平成 3 0 年 7 月豪雨以降、防災協力体制の強化に努めている。</p> <p>【総括】 常に施設を清潔に保ち、利用者に対しても丁寧な接客が行えている。 アンケート調査においても、特に従業員に対</p>	総合評価
	S	

	<p>する評価の声は高く、「職員の対応」については、100%の満足度（満足・ほぼ満足）が得られているなど高い評価が得られており、優れた管理運営を行っている」と判断し、総合評価をSとした。</p>
(2) 指定管理者の自己評価	<p>お茶事業は、多くの方々に利用してもらうため、前年に引き続き「お抹茶点て方体験」の名称で毎月開催しました。</p> <p>平成30年の西日本豪雨で被災された真備地区の方への入浴支援は、途中で無料から割引料金に切り替えましたが、3月末まで継続しました。多くの方々に協力できた事は良かったと思います。</p> <p>スタッフの人員不足は解消されつつありましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、2月から3月にかけては、延べ1300人以上の予約がキャンセルになる等、売上が大きく落ち込みました。4月以降はさらに大きな影響を受けそうですが、終息後は地域の方々に快適にご利用していただけるように準備したいと思います。</p>
(3) アンケート結果の概要	<p>管理運営についてのほぼ全ての項目で、97%以上の満足度（満足・ほぼ満足）が得られている。特に「職員の対応」、「施設の清潔感」については100%と非常に高い評価が得られており、利用者の満足度の高さが確認できる。</p>

3 施設の利用状況

(1) 利用実績	<p>国民宿舎良寛荘宿泊者数</p> <table border="0"> <tr> <td>令和元年度</td> <td>平成30年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12,085人</td> <td>13,275人</td> <td>(前年度比91%)</td> </tr> </table>	令和元年度	平成30年度		12,085人	13,275人	(前年度比91%)
	令和元年度	平成30年度					
12,085人	13,275人	(前年度比91%)					
	<p>国民宿舎良寛荘日帰人数</p> <table border="0"> <tr> <td>令和元年度</td> <td>平成30年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>21,854人</td> <td>29,660人</td> <td>(前年度比73%)</td> </tr> </table>	令和元年度	平成30年度		21,854人	29,660人	(前年度比73%)
令和元年度	平成30年度						
21,854人	29,660人	(前年度比73%)					
(2) 事業の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 有料施設（宿泊施設、休憩施設、貸室及び結婚式場）の利用の承認に関する業務 ・ 国民宿舎の維持管理に関する業務 						

4 収支

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額 150,384千円 市からの指定管理料(委託料) 0円 利用料金 148,867千円 その他の収入 1,517千円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額 170,366千円 主な支出 人件費 72,614千円 材料費 43,662千円 光熱水費 20,181千円 消耗品費 4,303千円 通信運搬費 1,053千円 広告宣伝費 1,481千円 修繕料 1,802千円 保守点検業務委託費 〔・施設設備保守メンテナンス 1,868千円 ・自動ドア・エレベーター保守点検 708千円 ・その他 216千円〕 保健衛生費 〔・クリーニング代 3,442千円 ・清掃費・その他 1,535千円〕 保険料 213千円 賃借料 〔・機器リース料 102千円 ・レンタル(床マットなど) 1,276千円 ・その他(減価償却費) 115千円〕 支払手数料 〔・送客手数料 6,338千円 ・その他 1,504千円〕 公租公課 408千円 会費 533千円 販売管理費 6,188千円 その他経費 824千円