

## 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	倉敷市鷲羽山レストハウス
(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31年4月1日から令和2年3月31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><b>【①顧客満足度向上に向けた取り組み】</b> イベント「サンセットフェスタ in こじま」の期間に合わせ営業時間を延長するとともに、屋台営業による食事の提供を行うなど、イベントとの連携を図りつつ、施設利用者の満足度向上に努めた。</p> <p>今後、鷲羽山からの眺望や、瀬戸大橋のライトアップなど、自然や立地環境を活かした取り組みを積極的に行い、利用者数の増加と満足度の向上に期待したい。</p> <p><b>【②防災体制】</b> 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。</p> <p>また、避難場所としての活用や、備え付けの大型設備を活かした大量の食事の提供と食材の保管が可能であり、本市と協力体制を定期的に確認するなど、有事の際の支援体制が整っている。</p> <p><b>【総括】</b> 施設や設備の保守点検や警備・防災・救急体制</p>	総合評価
	B	

	<p>といった安全管理などの管理業務は適切に行われている。</p> <p>また、利用者のターゲットを絞り、他市町の広報誌への掲載や、サービスエリア等での広告宣伝など、様々な媒体を利用した広報が行われている。</p> <p>一方で、アンケート調査における「全体の満足度」は、87%の利用者が満足（満足・ほぼ満足）と評価しており、前年度と比較し5ポイント低下しており、新型コロナウイルスの影響が想定される令和2年2月・3月を除いた年間利用者数も、昨年度対比88%と減少している。</p> <p>おおむね適切な管理運営が実施されているものの、利用者満足度、利用者数はともに減少していることから、総合評価をBとした。</p>
(2) 指定管理者の自己評価	<p>2018年度後半から団体昼食が例年に比べ少なくなってきている現状で、旅行者等にパンフレットを送るなどの19年度後半から次年度に向けての営業を強化していた。</p> <p>さらに、ドライブインやサービスエリア等に置く冊子に広告を掲載するなど力を入れていたが、年明けよりのコロナ禍により客数が大幅に減少してしまった。</p> <p>特に団体旅行及び宴会が全てキャンセルになるなど売上が大きく下がってしまった。</p>
(3) アンケート結果の概要	<p>管理運営について、「全体の満足度」は、前年度と比較し5ポイント低下の87%の満足度（満足・ほぼ満足）となっているが、「職員の対応」は97%、「施設の清潔感」は93%の満足度と高い評価が得られている。</p>

### 3 施設の利用状況

(1) 利用実績	<p>鷺羽山レストハウス利用者数</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">46,260人</td> <td style="text-align: center;">53,223人</td> <td style="text-align: right;">（前年度比86%）</td> </tr> </table>	令和元年度	平成30年度		46,260人	53,223人	（前年度比86%）
令和元年度	平成30年度						
46,260人	53,223人	（前年度比86%）					
(2) 事業の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レストハウスの有料施設（会議室及び和洋室）及び附属設備の使用の許可に関する業務</li> <li>・レストハウスの維持管理に関する業務</li> <li>・使用料の徴収に関する業務</li> <li>・レストハウスの設置目的を達成するための事業に関する業務</li> <li>・レストハウスの利用者の利便性を向上させるために必要な業務</li> </ul>						

## 4 収支

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額	58,648千円
	市からの指定管理料(委託料)	0千円
	利用料金	57,410千円
	その他の収入	1,238千円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	72,302千円
	主な支出	
	人件費	25,268千円
	光熱水費	7,293千円
	修繕料	1,548千円
	備品購入費	0千円
	消耗品費	1,480千円
	施設管理委託費	0千円
材料費	29,638千円	
その他経費	7,075千円	