

令和3年度 指定管理施設検証シート

別紙3

【基本情報】

(令和4年3月31日現在)

施設名	港区立大平台みなと荘			所管課	地域振興課		
指定管理者	富士急グループJV			募集方法	公募		
障害者雇用率 (令和3年3月)	ハイランドリゾート 2.3%	フジエクスプレス 0%	湘南バス 0%	利用料金制	○	使用許可権限	×
指定期間	令和3年4月1日から令和4年3月31日まで		グループ化	単独			

【職員体制】

	正規			非正規			合計	平均年齢
	常勤	非常勤		常勤	非常勤			
職員数(人)	20	20	0	8	8	0	28	47 歳
職員体制の内訳	支配人1、総務マネージャー1、フロントマネージャー1、接客・フロント員5、料飲マネージャー1、接客・料飲員7、調理長1、調理員6、調理補助員1、洗い場担当員4							
職員の退職状況 (人/年)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考		
	0	0	1	0	0			

【事業実績】

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
宿泊利用人数(人)	21,453	20,505	16,764	11,782	4,899	
客室稼働率(%)	87.3	83.7	79.5	63.6	88.0	
休憩利用人数(人)	156	156	156	116	53	

【財務状況】

項目(単位:円)		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収支(実績)	収入	410,042,867	408,142,873	403,488,208	320,732,425	285,725,837	
	指定管理料	158,386,667	167,880,502	204,945,489	188,945,353	231,725,918	
	利用料金	205,719,600	195,906,300	159,926,350	106,070,400	43,209,300	
	事業収入	45,936,600	44,356,071	37,074,019	25,716,672	10,790,619	
	区補助金	0	0	0	0	0	
	その他	0	0	1,542,350	0	0	元年度:台風第19号の区が利用者へ利用自粛を呼びかけたことに伴う、収入相当額の補填
	支出	430,805,120	418,704,553	395,438,748	351,239,811	304,992,232	
	職員人件費	114,364,028	108,367,480	112,430,377	100,736,647	98,514,864	
	事業運営費	130,958,178	126,620,331	106,705,418	114,126,006	77,858,378	
	施設管理経費	76,777,911	76,805,748	73,363,113	69,069,669	68,969,972	
	光熱水費	38,464,421	42,876,076	38,977,853	28,836,846	24,755,977	
	修繕費	5,985,301	3,457,840	4,953,753	6,556,736	4,259,676	
	その他	64,255,281	60,577,078	59,008,234	31,913,907	30,633,365	
差引収支額	△ 20,762,253	△ 10,561,680	8,049,460	△ 30,507,386	△ 19,266,395		
指定管理料のうち区への返還額	0	0	135,000	24,887,801	28,926,947		
提案時の指定管理料上限額	188,637,000	189,222,000	189,761,000	190,254,000	190,254,000		
年度協定書で定める指定管理料	158,386,667	167,880,502	204,945,489	188,945,353	231,725,918		

【運営状況】

項目	指定管理者による運営状況の内容	施設所管課による評価コメント	
事業運営	施設設置目的との整合性	自然にあふれた箱根大平台に立地する保養施設の指定管理者として、事業計画に沿った事業を執行し、区民の健康と福祉の増進に寄与しています。	新型コロナウイルス感染症の影響もありましたが、指定管理者の事業計画に基づく運営に努めていました。利用者からも良好な評価を得ており、設置目的との整合性が認められます。
	サービス提供の状況	コロナ禍に於いて、186日間の休業などがある中、感染拡大防止対策を行い、安全安心を確保し、満足度アップに努めました。	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、区は利用休止期間を設けましたが、その間も再開後の利用者ニーズを模索し、利用者満足度の向上に努めていました。利用者アンケート結果からも好評を得ていることが認められます。
	利用者アンケートの実施状況	各客室の卓上にアンケート用紙を常備しています。対応可能な事項には迅速に対応して、毎月のモニタリング時に区とともに確認しています。	利用者アンケートで寄せられたご意見について、施設側で対応可能な内容については施設で迅速に対応しています。苦情についても、施設側に不備があったものは、指導を行い再発防止に努めています。
	第三者評価の実施状況	運営状況、サービス内容、会計処理等の第三者評価を区が実施しています。また、毎月区の担当者が、適切な執行かの状況を確認しています。	平成30年度実施したに第三者評価では、①執行計画に基づいた適切な会計処理②事業計画の執行状況③適正なオペレーション④サービス体制⑤安全管理体制について、概ね良好に実施しているとの評価を受けました。
	運営協議会等の開催状況	利用者や施設運営について話し合う場として、毎月区のモニタリングを実施。また、常に情報を共有し、優先順位を考慮の上、改善をしています。	毎月のモニタリングで、アンケートの内容や事業報告書を用いて施設運営の改善に取り組むとともに、常に情報共有や意見交換を行える体制を整えています。
	公平な運営	区の条例、規則、要綱を遵守しています。また、基本協定書に基づいた公平なサービスを利用者全てに提供するよう心掛けております。	条例・規則・要綱関係法令等を遵守するとともに、基本協定書に基づいた公平な運営を実施しています。利用者アンケートでも満足度が高く、上質なサービスを提供しています。
管理運営	職員体制及び職員の育成	経験ある職員を採用し、業務内容に見合う朝7時～夜10時までシフト体制で運営。社内研修や区の研修参加するようにしております。	職員の勤務シフト、要員数とも事業計画書に基づき、適正に運営されています。また、研修等の実施により、質の高い接遇に努めています。
	職員の労働条件	関係法令を遵守し、フロント業務、レストラン業務は、3交代制のシフトで勤務しています。	法令を遵守し、シフトによる職員体制を築いています。平成29年度には労働環境モニタリングを実施し、社労士からの指摘事項への改善も確認しています。引き続き労働関係法令の遵守について指導していきます。
	施設・設備の維持管理	法令に基づく定期点検、日常点検や修繕などを行い、良好な状態を確保しています。設備も専門職が常駐し、不具合など迅速に対応しています。	施設に不具合が発生した場合は、速やかに修繕等の対応がされ、日常的に良好な状態を保つよう管理が行われています。特に設備については、日常点検や定期点検の実施、常駐職員の配置など迅速に対応できる体制整備がされています。また、経年劣化に伴う設備の不具合については、緊急性を考慮した計画的な修繕がされています。
	施設の安全管理	前記のとおり維持管理を行い、年1回は、担当職員と施設の安全点検を行っています。夜間も営業時には2名の警備員が常駐し、安全を確保しています。	法令に基づいた点検を適正に実施するとともに、日常の点検も的確に実施されています。警備員が常駐しており、施設内で異常が生じた場合も迅速に対応できるよう安全管理がなされています。
	防災・危機管理対応	病人や怪我人、設備の不具合等の発生時には、緊急連絡網による連絡を行っています。年2回、職員により昼夜想定防災訓練を行っています。	宿泊という施設の性質から、常に緊急時の対応や連絡体制を整えています。防災訓練を定期的実施し、災害や危機管理への意識強化を図っています。
	情報管理	港区情報安全対策指針を遵守しています。プライバシーマークは取得していませんが、独自の社内内部統制により監査・啓発を行っています。	施設での個人情報の取扱いには細心の注意を払って管理しています。職員は情報管理の必要性及び重要性を強く認識しています。
	環境への配慮	できる限りの節電やプラスチック削減などに取り組んでいます。また、各種法令に従い、水質検査・汚泥調査等を実施しています。	令和3年度からの「港区環境基本計画」の下、持続可能な社会に向けた取り組みとして、自動販売機での販売を缶や紙パック製品のみとし、その他のプラスチック製品の削減も実施しました。日々の省エネの取組も積極的に推進していきます。
	会計及び指定管理料	現金は、フロント裏の事務所で一括管理し、金庫に保管。適正に会計処理を行っています。指定管理料は、年度協定書に基づき処理しています。	適正な会計管理を実施しています。利用料金、経費等は事業報告書により確認し、適正に処理されています。
	地域貢献	地域行事への協力や保養所協議会などに所属し、大平台地域事業に参加。また、箱根町防火管理者協議会などへの参加も継続しています。	新型コロナウイルス感染症の影響により地域行事は減っていますが、積極的に参加し、地域との良好な関係構築に努めていることが見受けられます。

【総合評価】

指定管理者自己評価 (セルフモニタリングの実施状況等)	大平台みなと荘の指定管理者として、安全・安心を最優先に、港区民の皆様へ快適・癒し・安らぎを提供する公平公正な施設運営を心がけ、令和3年度の業務を遂行しました。利用者の要望に応えるべく、対応できるものは迅速に対応し、港区と情報を共有し、協議の上、改善を図っています。尚、工事休荘期間においては、安全を第一に、工期を厳守出来るよう、港区及び工事関係者と打ち合わせを密に行い、指定管理者として最大限の協力体制に努めました。また、新型コロナウイルス感染症対策についても、港区実施方針に従い管理・運営に努めております。
所管部門評価	新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響等により、施設の利用休止があったものの、感染症対策を行い、安全で安心して利用できる保養施設運営に注力しています。また、利用者アンケートで寄せられた意見にも真摯に向き合い、利用者満足度の向上に努めています。今後も安全安心な施設運営、更なる利用者サービス向上に努めるよう指導していきます。