

2024年度港区指定管理者第三者評価 報告書

施 設 名：港区立大平台みなと荘
指定管理者：株式会社エムアンドエムサービス

2025年3月
評価機関：経営創研株式会社

この第三者評価において使用した、評価シートおよび評価項目の著作権をはじめとする知的財産権は、経営創研株式会社に帰属します。著作権法ならびに関連法令により私的利用と認められる範囲を超えて、事前の許可なく流用することを禁じます。

著作権の使用許諾等についての連絡先
経営創研株式会社
03-6661-9410 info@keieisoken.co.jp

目 次

目次		1
評価に関する基本情報		2
評価項目と評価手順		3
判断基準		4
指定管理者の自己総合評価		5
第三者評価機関の総評		6
評価シート		
I 管理運営に係る基本事項		8
II 利用者サービスのあり方		10
III 適切な施設運営および施設効用の発揮		12
IV 施設・設備の維持管理		14
V 危機管理と安全対策		16
その他		18

評価に関する基本情報

■指定管理施設基本情報

評価施設名	港区立大平台みなと荘		
所在地	神奈川県足柄下郡箱根町大平台294		
HPアドレス	https://www.ohiradai-minatosou.com/		
指定管理者	株式会社エムアンドエムサービス		
代表企業	株式会社エムアンドエムサービス		
本社所在地	京都府亀岡市本梅町平松泥ヶ淵1番地1		
構成企業	なし		
	以下、余白		
施設責任者	支配人 小林 誠	所管課	地域振興課
指定管理期間	令和3年4月1日から令和9年3月31日		

■評価機関基本情報

評価機関名	経営創研株式会社		
所在地	東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号		
電話番号	03-6661-9410		
HPアドレス	https://www.keieisoken.co.jp/		
評価担当者	石井公一	訪問調査日	令和7年2月11日(火・祝)

1 評価項目

- (1) 主に、施設の管理運営全般を評価します。
評価項目は、下記の5つの大項目に分類されています。

I	管理運営に係る基本事項
II	利用者サービスのあり方
III	適切な施設運営および施設効用の発揮
IV	施設・設備の維持管理
V	危機管理と安全対策

大項目は、4つの中項目で構成しています。

中項目は、4つの小項目で構成し、総計80の評価項目からなっています。

- (2) 評価全体の資料として利用実績値を参照します。

※ 評価シート参照

2 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を評価員宛に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認び指定管理者からヒアリングを実施します。
- (5) 第三者評価機関は第1次評価結果を作成し、指定管理者に提出します。
評価は、評価員の主観によらず、根拠となる資料及びヒアリング、目視等から判断します。
- (6) 指定管理者は、第1次評価結果に認識の相違や文言の間違いがないか確認します。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関により合議します。
- (8) 第三者評価機関は、最終評価をとりまとめ提出・報告します。

判断基準

【小項目の判断】

業務基準書（以下「仕様書」「協定書」）等と照らして判断します。

判断結果	判断基準
S	優れた取組です
	仕様書や協定書等の水準を上回る優れた取組です
a	標準的な取組です
	仕様書や協定書等の水準を満たす標準的な取組です
b	取組に不十分な点があります
	仕様書や協定書等の水準を満たしておらず改善が必要です
c	改善すべき問題があります
	法令違反もしくは仕様書や協定書等の水準を著しく下回り至急改善が必要です

【中項目の判断】

小項目の評価を数値に換算(※1)し、その平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	仕様書や協定書等を上回る優れた運営です
	中項目を構成する小項目の平均値が3.5以上
A	仕様書や協定書等の水準を十分に満たす運営です
	中項目を構成する小項目の平均値が2.5以上3.5未満
B	仕様書や協定書等が求める水準を概ね満たす運営です
	中項目を構成する小項目の平均値が2.0以上2.5未満
C	仕様書や協定書等が求める水準を下回る運営です
	中項目を構成する小項目にひとつでも「c」があった場合

※1. s…4 a…3 b…2 c…1

【大項目と総合評価の判断】

小項目の評価を数値に換算(※2)し、その平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	仕様書や協定書等を上回る優れた管理運営です
	構成する(※)小項目の平均値が3.5以上
A	仕様書や協定書等を十分に満たす管理運営です
	構成する(※)小項目の平均値が2.5以上3.5未満
B	仕様書や協定書を概ね満たす管理運営です
	構成する(※)小項目の平均値が1.5以上2.5未満
C	仕様書や協定書が求める水準に至っておらず至急改善が必要です
	構成する(※)小項目の平均値が1.5未満

※2. s…4 a…3 b…2 c…1

※3. 総合評価の場合すべての小項目を合計した平均値

指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価	A	合計点	235
-----------	---	-----	-----

■管理運営の基本方針を記載して下さい

区民の皆様の息抜きや安らぎの場となることを念頭に置き、継続的に発展存続させる保養所を目指します。

- 1, 常に区民の皆様に支持され、安全・安心・快適に利用できる施設であること。
- 2, 常に区民の皆様が安価な料金で利用できること。
- 3, 常に質の高いサービスを提供すること。
- 4, 効率的な施設運営を行い、事業収支を改善すること。
- 5, 地産地消を通じ、地域産業発展の一助となること。

■目指す施設像を記載して下さい

日本有数の温泉観光地であり、素晴らしい立地と景観、充実した館内設備のある保養所です。これらを活用し以下の保養所を目指します。

- 1, 安全、安心、快適で心地よい距離感のある運営管理の実現。
- 2, 利用人数の増加。
- 3, 顧客満足度アップ。
- 4, 新規利用者の増加。
- 5, 地域社会との連携。
- 6, 満足を超えた「感動」の創造。

■前年度から改善した点を記載して下さい

- 1, 全客室、広間の張替え。
- 2, レストランドリンクカウンター修繕。
- 3, レストラン照明器具交換。
- 4, 大浴場風呂桶、椅子交換。
- 5, 売店レイアウト変更。
- 6, フェイスタオルを名入りに変更。
- 7, 全客室布団一式交換。
- 8, 新たなオプションルツアーを計画実施した。

■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

- 1, エリアグループ制により、本部グループマネージャーが近隣で運営サポートいたします。
- 2, エリアグループ制により、緊急時の応援体制などの迅速な対応、または合同研修などのスキルアップを図れます。
- 3, イベント、館内ディスプレイ、おもてなしの演出を強化してまいります。
- 4, 集中購買システムにより、良いものを安価での仕入れが可能です。

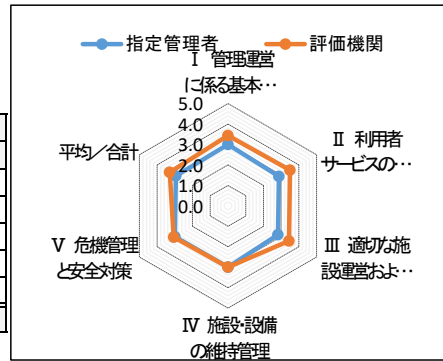
■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を記載して下さい

- 1, イベントの計画的実施と内容の充実。
- 2, 昼食営業の増収。
- 3, 朝食時間の7時・9時の廃止。
- 4, 在勤者の利用率アップ。在住が9割。

第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	A
合計点	263

総合評価算定集計表	中項目平均値集計		小項目点数集計	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 管理運営に係る基本事項	3.0	3.4	48	55
II 利用者サービスのあり方	2.9	3.5	46	56
III 適切な施設運営および施設効用の発揮	2.8	3.4	45	55
IV 施設・設備の維持管理	3.0	3.0	48	48
V 危機管理と安全対策	3.0	3.1	48	49
平均／合計	2.9	3.3	235	263



総 評

大平台みなと荘(以下、「当該施設」といいます)は港区在住もしくは在勤の方が利用できる保養施設で国内でも有数の温泉観光地である箱根にあります。一昨年(2023年度)にリニューアル工事が施され、居室の一部とファサードが更新されました。改修時には宿泊施設の専門事業者としてのノウハウを提供することで区に協力しました。各居室は今日的なバリアフリーの視点を取り入れられたユニバーサル仕様となっています。

指定管理者の株式会社エムアンドエムサービスは全国各地で類似施設の管理運営を行っており、これらの経験を当該施設の管理運営に活かしています。とくに法人には本部が主導する施設横断的な6つのプロジェクトがあり、そこで共有された情報を運営に係るベストプラクティスとして反映しようとする試みは評価できます。

総じて仕様書等を満たす適切な管理運営が行われています。とくにサービス面においては仕様書等を上回る高い水準だといえます。

管理運営等に係る方針等は事務所に掲示して職員に周知するほか日々の予定は朝礼で確認しています。「コンプライアンス会議」定期開催して法令遵守の徹底と関係法令の維持に努めています。提案事項は「イベント計画表」に展開、維持管理に係る計画は年間で進捗表を用いて管理しています。

料理は地元商店から地域の食材を優先するよう努めています。一方、各施設の料理長で構成する法人のプロジェクトを通じてメニュー開発や食材の共同発注によりすることで昨今の食材高騰に対応しています。夕食は「和懐石」「溶岩焼」「しゃぶしゃぶ」の3コースを用意しています。和懐石コースは毎月内容を変更してリピート客に配慮するほか、連泊客には飽きがこないようメニュー調整を図っています。

居室はもとより食堂や廊下等に汚れはなく、ガラス窓や浴室の鏡にも目立つ曇りはみられません。館内は高いクレンジングが維持されています。

個人情報保護に係る方針等はロビー、プライバシーポリシーは施設HPに掲出しています。宿泊台帳等個人情報が記載された書類は施錠できるキャビネットに保管しています。「区危機管理基本マニュアル(改訂版)」を当該施設の危機管理マニュアルとして運用しています。その他法人の「危機管理規程」には改訂履歴が記されるなど、適切に維持しています。消防において支配人が地元消防団に加入するほか警察機関とは年度の館内宿舎等確認で顔の見える関係を築いています。これからも区民の憩いの施設として、広く区民に知られ愛される施設となることを期待します。

法令や仕様書を満たしていない点

とくにありません。

課題・アドバイス

- 区民を個人に特定せず、企業・団体にもアプローチしてはいかがでしょうか。EAP等のニーズがあります。
- 区民に広く周知するため区施設に案内書等の配架について協力を依頼してはいかがでしょうか。
- 利用者アンケート調査における性別の選択肢を再考いただくことをお勧めします。
- 備品の棚卸を定期的実施することが望まれます。
- 超高齢社会を踏まえ、男性トイレにもサニタリーボックスを設置してはいかがでしょうか。
- 個人情報保護責任者を明示しておくことをお勧めします。

大項目の総評						
Ⅰ 管理運営に係る基本事項	A		A		【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。	
	指定管理者		評価機関			
1 基本方針および事業計画の策定	A	3.0	S	3.5		
2 組織運営におけるガバナンスのあり方	A	3.0	S	3.5		
3 適正な法令遵守ならびに公金管理	A	3.0	S	3.5		
4 職員の能力開発と適切な労務管理	A	3.0	A	3.3		
【評価内容】 総じて仕様書等を満たしたうえで高い水準で管理運営しています。 事業計画は仕様書等に基づき作成しています。管理運営等に係る方針等は事務所に掲示して職員に周知するほか日々の予定は朝礼で確認しています。「コンプライアンス会議」定期開催して法令遵守の徹底と関係法令の維持に努めています。 提案事項は「イベント計画表」に展開、維持管理に係る計画は年間で進捗表を用いて管理しています。これらは所管課とも共有しています。 出納および会計業務は営業収入日報等の会計帳簿をもとに担当者、マネージャー、支配人、本部の会計担当と多段階でチェックすることで記載もれや間違いが生じないように行っています。						
Ⅱ 利用者サービスのあり方	A		S		【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。	
	指定管理者		評価機関			
1 サービス提供における基本姿勢	A	3.0	S	3.5		
2 広報活動および情報発信	A	2.8	S	3.5		
3 区の方針や利用者の声を起点とするサービスの提供	A	3.0	S	3.5		
4 サービス向上と安定した施設運営	A	2.8	S	3.5		
【評価内容】 総じて仕様書等を超える高い水準で管理運営しています。 全国で多くの観光施設を展開する法人ならではの情報網を活かして今日の観光ニーズの把握に努めるほか、地域の魅力を活かした事業を展開しています。送迎バスを委託する事業者と企画する地域バスツアーは地域の魅力を伝える着地型観光として評価できます。 利用者一人ひとりの個性に応じた優しいサービスを提供しています。職員は1週間前に担当する予約者に食事や就寝具等のご要望を細かく聞いています。食事は要望に応じて嚙下しやすいサイズに刻むほか、情報のユニバーサルサービスの一環で館内掲示はUDフォントを用いるよう配慮しています。						
Ⅲ 適切な施設運営および施設効用の発揮	A		A		【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。	
	指定管理者		評価機関			
1 飲食サービスに係る基本事項	A	3.0	S	3.5		
2 利用者視点による食事提供	A	2.5	S	3.8		
3 宿泊サービスに伴うサービスと安全管理	A	3.0	A	3.0		
4 地域連携および地域への協力	A	2.8	S	3.5		
【評価内容】 総じて仕様書等を超える高い水準で管理運営しています。 料理は地元商店から地域の食材を優先するよう努めています。一方、各施設の料理長で構成する法人のプロジェクトを通じてメニュー開発や食材の共同発注によりすることで昨今の食材高騰に対応しています。夕食は「和懐石」「溶岩焼」「しゃぶしゃぶ」の3コースを用意しています。和懐石コースは毎月内容を変更してリピート客に配慮するほか、連泊客には飽きがこないようメニュー調整を図っています。 当該施設の改修時には宿泊施設の専門事業者としてのノウハウを提供することで区に協力しました。各居室は今日的なバリアフリーの視点が取り入れられたユニバーサル仕様となっています。						
Ⅳ 施設・設備の維持管理	A		A		【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。	
	指定管理者		評価機関			
1 施設や設備の維持管理	A	3.0	A	3.0		
2 施設および周辺美化管理	A	3.0	A	3.0		
3 宿泊機能を踏まえた快適性と安全の確保	A	3.0	A	3.0		
4 省エネルギーおよび環境保護対策	A	3.0	A	3.0		
【評価内容】 総じて仕様書等を満たす高い水準で管理運営しています。 接遇対応、食の安全、レジオネラ菌対策、個人情報保護など当施設の管理運営における重要事項を網羅した「新入社員勤務ガイドブック」を基本マニュアルとして運用するほか「監視カメラ」「非常放送設備」「個人情報規程」「危機管理規程」等があります。いずれも改訂履歴を示すなど適切に維持されています。 法人には施設横断的な組織として6つのプロジェクトがあります。美化管理を領域とした「維持管理プロジェクト」で共有されたベストプラクティスを施設の美化管理に活かしています。居室はもとより食堂や廊下等に汚れはなく、ガラス窓や浴室の鏡にも目立つ曇りはみられません。館内は高いクレンリネスが維持されています。						
Ⅴ 危機管理と安全対策	A		A		【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。	
	指定管理者		評価機関			
1 個人情報保護	A	3.0	A	3.0		
2 危機や災害に対する備え	A	3.0	A	3.0		
3 災害時の対策	A	3.0	A	3.3		
4 その他の安全対策	A	3.0	A	3.0		
【評価内容】 総じて仕様書等を満たす適切な水準で管理運営しています。 個人情報保護に係る方針等はロビー、プライバシーポリシーは施設HPに掲出しています。宿泊台帳等個人情報が記載された書類は施錠できるキャビネットに保管しています。 「区危機管理基本マニュアル（改訂版）」を当施設の危機管理マニュアルとして運用しています。その他法人の「危機管理規程」には改訂履歴が記されるなど、適切に維持しています。 区が用意した災害時備品に加え、災害時パンターの設置、モバイルバッテリー、ラジオ、ランタンを準備しています。客室の「安全の手引き」は外国籍の利用者に配慮して6ヶ国語での表示としています。 消防において支配人が地元消防団に加入するほか警察機関とは年度の館内宿舎等確認で顔の見える関係を築いています。						

I 管理運営に係る基本事項

		指定管理者	評価機関		
1 基本方針および事業計画の策定					
①	事業計画は区の関連計画ならびに業務基準書および協定書等に照らして適切ですか。	a	A	a	S
②	職員は管理運営に係る基本方針ならびに事業計画を理解していますか。	a		s	
③	事業計画の進捗状況や履行状況を組織的に評価する仕組みがありますか。	a		s	
④	区民や利用者は当施設の管理運営に係る基本方針や事業計画を知ることができますか。	a		a	
2 組織運営におけるガバナンスのあり方					
①	指揮命令系統ならびに職員一人ひとりの役割と責任範囲（職掌）は明確ですか。	a	A	a	S
②	組織内および職員間で情報共有を図る仕組みはありますか（各種会議体、ミーティング、情報システムなど）。	a		s	
③	区や関係機関への報告（月次報告ならびに年次報告）は業務基準書等に照らして適切ですか。	a		a	
④	区（所管課）および関係機関とは適切に情報共有を図っていますか。	a		s	
3 適正な法令遵守ならびに公金管理					
①	当施設の管理運営に係る関係法令等を適切に維持し、職員は理解して従事していますか。	a	A	s	S
②	委託業者の選定は適切で、契約は下請法等に照らして適正ですか。	a		s	
③	売上や減免措置および支出等に係る出納処理は牽制体制のもと適正なものですか。 ※証憑（3つ）と試算表で確認。	a		a	
④	会計処理は業務基準書および関係法令等に照らして適正ですか（勘定科目、期間帰属、インボイス制度等）。	a		a	
4 職員の能力開発と適切な労務管理					
①	当施設の管理運営において適切な組織体制（資格要件と人数）で管理運営にあたっていますか。	a	A	a	A
②	職員の能力を継続的に向上する仕組みはありますか（研修計画、自己啓発の機会、キャリアパスの明確化など）。	a		a	
③	職員の労務管理は労働法をはじめ関係法令に照らして適切ですか（ワーク・ライフ・バランスへの配慮、健康経営など）。	a		a	
④	職員は当施設の管理運営における自らの役割と責任を理解し、目標を持って従事していますか。	a		s	
合計／平均		48	A	55	A
【法令等を満たしていない点】					
とくにありません。					

【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表／利用実績値／広報誌／経理帳簿／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他	
1 基本方針および事業計画の策定	
	事業計画は仕様書等に基づき作成しています。管理運営等に係る方針は事業計画書に示した「企業理念」「行動憲章」を事務所に掲示して職員に周知するほか日々の予定を朝礼で確認しています。 提案事項は「イベント計画表」に展開、維持管理に係る計画は年間で進捗表を用いて管理しています。これらは所管課とも共有しています。 区民や利用者への案内は主に施設HPを用いています。イベントや事業に係る情報は「お知らせ・イベント情報一覧」にまとめ、利用方法等は「Q&A」にまとめるなど、利用者目線で当施設の情報を発信しています。
2 組織運営におけるガバナンスのあり方	
	支配人が管理運営全般を統括し、エリア責任者と本部の担当部長が支える体制です。定例会議は月2回の頻度で開催し、担当部長とエリア責任者が参加して提案事項の進捗状況の確認と情報の共有を図っています。 エリア責任者は第1金曜日の法人エリア会議（7施設が対象）に参加して、地域の観光動向や他施設の取組等の把握に努め、当施設の管理運営に活かしています。他施設の事例を管理運営に反映できるのは当法人ならではの強みといえるでしょう。 区所管課とは日常的に報告・連絡・相談を行うほか、定例モニタリングを行っています。
3 適正な法令遵守ならびに公金管理	
出納および会計業務は、「営業収入日報」と証憑の突合により確認しました。 具体的には「営業収入日報」とカラオケの「ご利用伝票」との整合等を確認しました。	定期的（年4回）に開催される「コンプライアンス会議」では、本社から「宿泊関連」「個人情報保護」「ハラスメント対策」など様々なテーマが示され、それを当施設の管理運営に照らして組織的に確認しています。 営業収入日報は担当者、マネージャー、支配人、本部の会計担当と多段階でチェックしており、手続きの適否を日常的に評価しています。
4 職員の能力開発と適切な労務管理	
	常勤職員と非常勤職員をバランスよく配置することで、稼働状況に応じた柔軟な人員体制を築いています。支配人の負荷軽減と責任体制の空白をつくらないう、新たにレストラン支配人を配置しました。施設の状況に応じて本部の担当部長とエリアマネージャーも支援に加わる体制です。 研修計画は本部が職員一人ひとりの3ヶ年の研修計画を立案し、施設ではOJT（職場内教育訓練）を行っています。目標管理制度があり、支配人は職員との年2回の面談を行っています。 労務環境は現場が管理監督し、本部が月次で関係法令や法人の規程に照らして点検しています。
【追記】	【追記】

Ⅱ 利用者サービスのあり方

		指定管理者	評価機関		
1 サービス提供における基本姿勢					
①	職員は当施設に相応しい服装を着用し、丁寧な接客・接遇を行っていますか。	a	A	a	S
②	受付および予約手続きは区民や利用者の公平・平等に配慮して行っていますか。	a		a	
③	障がい者や高齢者など区民や利用者の個性や多様性を尊重していますか（ユニバーサルサービス、合理的配慮など）。	a		s	
④	当施設で提供するサービス等の品質を点検し、改善する仕組みはありますか。	a		s	
2 広報活動および情報発信					
①	広報活動は多様な広報チャネル（区報、SNS、パブリシティ、代理店、その他）を活用して広く周知していますか。	b	A	a	S
②	ホームページはアクセシビリティに配慮して区民や利用者視点でわかりやすい内容や構成ですか。	a		a	
③	区民の今日的な観光ニーズの把握に努めるとともに、当施設および地域の魅力を発信していますか。	a		s	
④	区民や利用者は、当施設の利用に際していつでも気兼ねなく問い合わせ等ができますか。	a		s	
3 区の方針や利用者の声を起点とするサービスの提供					
①	利用者アンケートを計画的に実施し、サービスや管理運営の改善に活かしていますか。	a	A	s	S
②	区民や利用者の声を広く聞く仕組みはありますか（ご意見箱の設置、利用者懇談会、その他）。	a		a	
③	区が行う定期モニタリング等に協力し、指摘事項があれば適切に改善していますか。	a		s	
④	区民や利用者の意見や苦情等を受け付けた際は記録し、組織的な情報共有と対応を図っていますか。	a		a	
4 サービス向上と安定した施設運営					
①	利用者の利便性を高めるためのサービスや支援（観光案内、コンシェルジュサービス、送迎サービスなど）はありますか。	a	A	s	S
②	客室稼働率の平準化を図るための施策や取組を講じていますか（再来訪の促進、季節に応じた工夫など）。	a		s	
③	当施設の利用価値や体験価値を高める事業（自主事業）や工夫はありますか（お菓子サービス、解体ショーを含む）。	b		a	
④	提案事業の履行状況および収益に係る指標は計画と乖離していませんか（未達時の対策、経費縮減策含む）。	a		a	
合計／平均		46	A	56	S
【法令等を満たしていない点】					
とくにありません。					

【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表／利用実績値／広報誌／事業チラシ／マニュアル／ヒアリング／現場確認／その他	
1 サービス提供における基本姿勢	
	職員は所定のユニフォームを着用し、名札を装着しています。担当する職域に応じた清潔感のある身だしなみで宿泊者を温かく迎えています。 日々の朝礼では、近隣で開催されるイベント情報や運営に係る留意事項、当日の利用者に対して接客・接遇時に留意すべき点を確認しています。 宿泊予約は区指定の旅行代理店に委託していますが、前日または当日での宿泊希望は、空きがあれば電話で柔軟に対応しています。 食事は要望に応じて嚙下しやすいサイズに刻むほか、情報のユニバーサルサービスに配慮して、館内掲示はUDフォントを用いています。
2 広報活動および情報発信	
2-①広報活動は、ホームページに留まっており広く展開をしていない。	区民等に限定された施設であり、都内から離れていることから、広報活動は主に施設HPで行っています。広く区民に周知するため他施設に案内書等の配架協力を求めているか検討しています。 施設HPはSSLに対応済みで施設情報や申込方法が網羅的かつ体系的にわかりやすく掲出されており、スマートフォンブラウザにも対応しています。 法人が有する情報網を活用して、今日の観光ニーズの把握に努めるほか、地域の魅力を活かした事業を展開しています。送迎バスを委託する事業者と共同企画する地域バスツアーは地域の魅力を伝える着地型観光への取組として評価できます。
3 区の方針や利用者の声を起点とするサービスの提供	
	各部屋に宿泊アンケート用紙を備えています。利用者から提供された宿泊アンケート用紙は宿泊予約を委託する旅行代理店に集計と分析を委託し、結果を当施設および本部と共有し、管理運営の改善に活かしています。また、この結果は所管課との定例モニタリング資料としても活用しています。 ご意見箱は区直便とあわせてフロント横に設置しています。利用者のご意見は区の書式に基づいて区に報告しています。対応履歴等を時系列で一元的に記録しておくことによりよいでしょう。 法人が運用するグループウェアで他施設の事例を把握し、当施設の管理運営に活かしています。
4 サービス向上と安定した施設運営	
4-③公募時に例として提案させていただいていた、「コーストビーフ切り分け・お魚解体ショー」のお客様前での演出イベントが実施されていない。	区内から送迎バスを運行しており、バス到着時間に応じて食事提供時間を調整しています。休憩場や道路事情などの問い合わせに丁寧に応じるほか、職員は1週間前に担当する予約者に食事や就寝具等のご要望を細かく確認しています。 図書コーナーを「ワーケーション」スペースとしての開放しビジネス客のニーズにも配慮しています。 ウエルカム珈琲、季節に応じた料理、お土産コーナーの演出、「お口菓子」の定期変更などリピーター客への配慮などが奏功して高稼働率を維持しています。なお、コロナ禍の影響等で見送った提案事項は来年度の実施に向けて調整中です。
【追記】	【追記】 （「1」の追記）宿泊予約を委託する旅行代理店に宿泊アンケートの集計と分析を委託し、その結果を参考に管理運営の改善を行っています。また、全国で複数の施設を管理運営する法人の強みを活かした点検制度や巡回による内部モニタリングを実施しています。

Ⅲ 適切な施設運営および施設効用の発揮

		指定管理者	評価機関		
1 飲食サービスに係る基本事項					
①	業務基準書等に示されたメニューを提供していますか。	a	A	a	S
②	利用者の要望を踏まえた一品料理や追加メニューの提案はありますか。	a		s	
③	食材調達費やエネルギー費用が高騰するなか、料理の品質とボリュームを維持していますか。	a		s	
④	食の安全に対する配慮や取組は適切ですか（衛生管理、HACCP、安全な食材、調理・配膳担当者の健康管理など）。	a		a	
2 利用者視点による食事提供					
①	地元の食材や季節の食材を取り入れるなど魅力あるメニュー開発に取り組んでいますか。	a	A	s	S
②	アレルギー対策を適切に講じていますか（事故防止を含む）。	a		s	
③	高齢者や障がいを持つ方の咀嚼機能をはじめ利用者の多様性を踏まえたメニューに配慮していますか。	b		s	
④	フードロスを軽減する措置（食材調達の工夫など）を適切に講じていますか。	b		a	
3 宿泊サービスに伴うサービスと安全管理					
①	夜間や休業日の施設管理および保安警備体制は適切ですか。	a	A	a	A
②	夜間外出（門限の設定を含む）に関するルールは明確で、利用者に周知していますか。	a		a	
③	宿泊者から急を要する相談や要請に応じる体制を講じていますか。	a		a	
④	救急事態が発生した際の連絡体制および搬送システムを確立していますか。	a		a	
4 地域連携および地域への協力					
①	地元観光協会および旅館組合ならびに観光資源等と連携を図り、地域の観光施策に協力していますか。	a	A	s	S
②	地元生産者（JA、食材供給業者等）と協力関係を築いていますか。	a		a	
③	地域（自治会等）との信頼関係を築くため近隣住民や事業者と協調していますか（地域活動の参加を含む）。	a		s	
④	区民団体や区の公共施設や関係機関等と情報共有など協力関係を構築していますか。	b		a	
合計／平均		45	A	55	A
【法令等を満たしていない点】					
とくにありません。					

【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表／利用実績値／広報誌／事業チラシ／マニュアル／ヒアリング／現場確認／その他	
1 飲食サービスに係る基本事項	
	夕食は「和懐石」「溶岩焼」「しゃぶしゃぶ」の3コースを用意して宿泊者に食の楽しさを提案しています。和懐石コースは毎月内容を変更してリピート客に配慮するほか、連泊客には可能な限り飽きがこないようメニューを丁寧に調整しています。 また、3つのコース料理に加えて追加メニュー（アラカルト）を用意して、来訪者の要望に応じた食の楽しさを提供しています。 地元食材を地元から調達するよう配慮しています。食材高騰には当団体が管理運営する施設の料理長で構成するプロジェクトを通じて、安全な食材を共同発注するなど対策を講じています。
2 利用者視点による食事提供	
	季節や地域の特色ある料理を提供するため、食材は地域経済への貢献も兼ねて地元商店等から調達するよう配慮しています。 宿泊予約に1週間前の電話連絡を行う際、食事メニュー（コース内容等）と食材に係る留意事項を確認しています。利用者から得たアレルギー情報および嚥下に対する懸念は「予約カード」に記録するほか、「アレルギー伝票」を起票して調理場との共有を図り事故防止に取り組んでいます。 嚥下に懸念がある高齢者には料理を小さく刻んで提供するなど、きめ細やかな配慮がみられます。また、ご要望に応じて流動食も用意します。
3 宿泊サービスに伴うサービスと安全管理	
	主に施錠時間（22時から6時）となる夜間警備ならびに施設管理は警備会社（複数名による体制）に委託しています。 この間にトラブルが発生した際は当該警備会社が一時的対応を図り、施設責任者（支配人ほか）がすぐに駆けつける仕組みとしています。これら業務内容は個人情報の取り扱いに係る誓約とあわせて契約書に明記しています。 事故発生時または管理運営への影響が懸念される設備故障が生じた際は、ただちに区に報告しています。なお、閉庁時であっても区の防災警戒待機室に第一報を入れるルールとしています。
4 地域連携および地域への協力	
4-④担当課との情報共有はできていると考えておりますが、区民団体や公共施設とは協力関係は構築できておりません。	地元温泉組合、地元観光協会に加盟しています。地域経済への貢献と来訪者の観光ニーズに応えようと区内からの送迎バス運行事業者とバスツアーを共同企画しています。着地型観光に取り組むことで地元観光振興と収益確保を図っています。 「大平台保養所協議会」加盟4施設（主に「公の施設」）にランチ利用を提案しています。新型コロナウイルス問題でやや停滞が認められるものの、今日的な観光施策の一つ「泊食分離」に適うだけでなく、近隣施設への支援事業として評価できます。 お土産コーナーには「地元」の銘品を揃えるほか、青年団や町内会のお祭りにも協力しています。
【追記】	【追記】 （Ⅲのすべて）改修時には宿泊施設の専門事業者としてのノウハウを提供しました。各居室に今日的なバリアフリーの視点を取り入れるほか、小浴場は障がい者への配慮がみられます。あえてユニバーサルルームと称さずとも、誰にも優しい工夫が随所にみられる施設です。

IV 施設・設備の維持管理

		指定管理者	評価機関	
1 施設や設備の維持管理				
①	設備や備品の保守点検マニュアル（維持管理マニュアル）やチェックリストはありますか。	a	A	A
②	日常点検および定期点検は法令等に基づき適正に行っていますか（検収作業、報告書等の整備を含む）。	a		
③	備品は台帳により適切に管理され、安全に使える状態ですか（指定管理者の持ち込み備品を含む）。	a		
④	入浴施設の水質管理や衛生管理は適切ですか（水質管理、水質点検、レジオネラ対策を含む）。	a		
2 施設および周辺美化管理				
①	館内美化は区の宿泊・飲食サービス施設に相応しい水準を維持していますか。	a	A	A
②	清掃マニュアルや美化管理チェックリストはありますか（検収作業、報告書等の整備を含む）。	a		
③	日常清掃および定期清掃は仕様書等に基づき適正に行われていますか（繁忙期の対応を含む）。	a		
④	屋外管理区域の雑草処理や側溝の整備を適切に行い、駐車場はつねに利用者が使いやすい状態ですか。	a		
3 宿泊機能を踏まえた快適性と安全の確保				
①	防火対象物点検・防火設備点検を実施していますか（防火カーテンの敷設等も含む）。	a	A	A
②	リネンの衛生管理は業務基準書に照らして適切で、利用者の快適性に配慮していますか。	a		
③	ルームメイクおよび室内清掃は職員同士が協力して、円滑に行っていますか。	a		
④	宿泊者に避難経路を明確に示していますか（避難経路の説明、避難経路図の掲示など）。	a		
4 省エネルギーおよび環境保護対策				
①	省エネルギーに係る区の施策を理解し、施設の目標や方針および計画を設定していますか。	a	A	A
②	省エネルギーにおける方針や計画に従い、具体的な対策を講じていますか（利用者への啓発を含む）。	a		
③	環境マネジメントに係る区の施策を理解し、施設の目標や方針および計画を設定していますか。	a		
④	環境マネジメントにおける方針や計画に従い、具体的な対策を講じていますか（3R、グリーン調達、廃棄物処理含む）	a		
合計／平均		48	A	48 A
【法令等を満たしていない点】				
とくにありません。				

【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表／マニュアル／チェックシート／備品台帳／ヒアリング／現場確認／その他	
1 施設や設備の維持管理	
	接遇対応、食の安全、レジオネラ菌対策、個人情報保護など当施設の管理運営における重要事項を網羅した「新入社員勤務ガイドブック」を管理運営の基本マニュアルとして運用しています。他に「建物維持管理」「監視カメラ」「非常放送設備」「レジオネラ対策」「個人情報規程」「危機管理規程」等に係るマニュアルを配備しています。いずれも改訂履歴を示すなど適切に維持されています。 備品台帳は品番や個数に加えて備品の画像を示すなど管理の効率化を図る工夫があります。訪問調査では「金庫」「キャビネット」「火災通報装置」の実物資産を突合して確認しました。
2 施設および周辺美化管理	
	全社6つのプロジェクトに美化管理を領域とする「維持管理プロジェクト」があります。当該プロジェクトで共有された「ベストプラクティス」を施設の美化管理に活かしています。 居室はもとより食堂や廊下等に汚れはなく、ガラス窓や浴室の鏡にも目立つ曇りはみられません。浴室にも異臭はなく、高いクレンリネスが維持されていることを確認しました。維持管理業務に係る記録簿には「作業管理日誌」「客室清掃チェック表」「共用部その他チェック表」等があります。 区民ギャラリーには、あらたに乾湿計を設置して、区民の作品管理の強化に努めています。
3 宿泊機能を踏まえた快適性と安全の確保	
	居室のカーテン(ロールカーテンを含む)が「防災マーク」認証であることを確認しました。避難経路は各居室の扉(内側)に掲示しています。 浴室の水質は職員が1日2回の頻度で塩素濃度等の測定を行うほか、隔月(奇数月)で専門機関に依頼してレジオネラ菌や大腸菌等による水質検査を行っています。 訪問調査日は設備の老朽化が原因で浴室照明の一部が使用できない状況でしたが、複数台の携帯ランタン設置と人員体制を背景とした利用ルールの一時的な変更等により、利用者に大きな不便を掛けることなく継続使用を可能としました。
4 省エネルギーおよび環境保護対策	
	省エネルギー対策は来訪者の安全性と快適性が棄損しないよう配慮しながら行っています。 一方、事務室のパソコンの電源は使用時以外は「オフ」を原則とし、職員専用施設(居室を含む)の照明や空調については使用時以外に点けないことを徹底しています。 館内ベース照明の点灯時間を操作盤に明示しています。季節ごとの日照時間に応じた点灯時間を細かく調整することで省エネルギーと館内照明のバランスに配慮しています。
【追記】	【追記】 (「1」および「2」の追記) 原則として法定点検等は年2回の休荘日に行っています(エレベーター点検は月次で実施しています)。

V 危機管理と安全対策

		指定管理者	評価機関		
1 個人情報保護					
①	個人情報に係る基本方針および責任者は明確ですか。	a	A	a	A
②	個人情報を取得する際は、利用者に目的等を明示的に示していますか。	a		a	
③	職員は個人情報保護に係る法令や規程を理解し、遵守していますか（個人情報保護研修、理解度テストなど）。	a		a	
④	個人情報を特定し、個々のライフサイクルに応じた適正な管理を遂行していますか（アクセス権、シュレッダーなど）。	a		a	
2 危機や災害に対する備え					
①	危機管理マニュアルを作成し、適切に維持・運用していますか。	a	A	a	A
②	感染症等対策を講じていますか（コロナ禍対策、嘔吐処理キットなど）。	a		a	
③	緊急時に備えた備品がありますか（AED、救急箱、エピペン等）。	a		a	
④	緊急時に備えた組織体制が講じられていますか（職員研修、緊急時の連絡先等）。	a		a	
3 災害時の対策					
①	災害時対策マニュアルやBCP（事業継続計画）等を作成し、運用していますか（ハザードマップ、避難所含む）。	a	A	a	A
②	日常的に災害時の対策を講じていますか（食料の備蓄、災害時自販機の設置等）。	a		s	
③	災害時の連絡体制および応援体制を確立していますか（所管課や法人本部との連絡経路など）。	a		a	
④	避難訓練は消防計画等に基づき適正に実施していますか（自衛消防隊の組成を含む）。	a		a	
4 その他の安全対策					
①	所轄警察署や消防署との連絡体制を構築していますか。	a	A	a	A
②	防犯システム（合言葉、防犯カメラや通報装置の設置など）はありますか。	a		a	
③	害虫対策および害獣対策を適切に講じていますか。	a		a	
④	業務基準書等を踏まえて適正な保険に加入していますか。※保険適用の範囲等を確認。	a		a	
合計／平均		48	A	49	A
【法令等を満たしていない点】					
とくにありません。					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／事業計画書／ 年度事業報告書／業務日誌／シフト表／マニュアル／チェックシート／ 個人情報規程／ヒアリング／現場確認／その他	
1 個人情報保護	
	個人情報保護に係る方針等はロビー、プライバシーポリシーは施設HPに掲載しています。当施設の個人情報保護責任者は支配人です。「個人情報規程」のほか、管理運営マニュアルとして運用する「新入社員勤務ガイドブック」に個人情報保護に係る項目があり、職員は着任時に個人情報保護に係る研修を受講しています。外注先の契約書にも個人情報に係る条項があります。 宿泊台帳は施錠できるキャビネットに保管しています。宿泊に係る個人情報は区の情報資産との認識により廃棄しないこととしています。
2 危機や災害に対する備え	
	「区危機管理基本マニュアル(改訂版)」を当施設の危機管理マニュアルとして運用しています。法人の「危機管理規程」には改訂履歴が記されるなど、適切に維持しています。 新型コロナウイルス5類移行後も、高齢者をはじめ多様な利用者に配慮して、職員のマスク着用、手指消毒器の設置、受付カウンターのパーテーション敷設を継続しています。 AEDは駆けつけ時間のロスを軽減するため事務室の出口に設置しています。AEDは地域貢献の一環で施設外に持ち出し可能としています。ノロウイルス対策として嘔吐対策キットを常備しています。
3 災害時の対策	
	「区危機管理基本マニュアル(改訂版)」の第4章にBCPに相当する「危機収束時の対応」があります。自然災害や感染症リスクを想定した、独自のBCPを策定することをお勧めします。 区が災害時備品として居室の防災ヘルメット、災害時の食料、エレベーターの閉込めリスクに備えた備品を用意しています。 指定管理者も独自の取組として、災害時ベンターの設置をはじめ、モバイルバッテリー、ラジオ、ランタンを準備しています。避難訓練は消防計画に基づき休荘日に年2回の頻度で開催しています。
4 その他の安全対策	
	事務室に「緊急連絡先」「119番と救急車の呼び方」「自衛消防団の任務分担」等を掲示して緊急時に備えています。避難訓練は建物構造の特徴を踏まえ、別館からの誘導に重点を置いています。 消防機関と警察機関との連携を図っています。消防において支配人は地元消防団に加入しており、地域消防と防災活動を理解しています。交番の所在地を把握し、年度の館内宿舎等確認で顔の見える関係を築いています。 防犯カメラのほか様々な防犯対策を講じています。防犯カメラ動作中の表示を示し、来館者のプライバシーに配慮しています。
【追記】	【追記】 (「2」および「3」の追記)客室のインフォメーションに「安全の手引き」があります。大使館の数が基礎自治体として最も多い区であること等を踏まえ、外国籍の利用者に配慮して6ヶ国語での表示としています。

その他

■ その他評価に必要と考えられる内容がある場合は、枠内に記載して下さい。

1.大平台保養所協議会に属しておりますが、コロナ禍以降の活動が休止しており、情報交換ができておりません。来年度は、当施設より積極的に活動再開を呼びかけ施設運営に役立てていきたいと考えております。