

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	73					
施設名	塩沢温泉七峰館	担当課	観光課		内線	2209
		地域名	高根地域			
指定管理者	(一財)高根村観光開発公社					

1 施設の概要

施設所在地	高山市高根町上ヶ洞290番地			
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。			
施設の概要	宿泊・温泉施設			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期
民間主体による効果的な管理・運営に向け、民間へ譲渡（譲渡先がない場合は、施設のあり方の再検討）する。				
	長期			

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	非公募
現在の指定期間	平成 31 年度 ~ 令和 5 年度 (5 年間)		
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 社員・職員3人、パート・賃金1人
	非常勤

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。清掃等も実施され、適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	7,884	7,079	9,693	10,793
前年度増減比 (%)		△10.2%	36.9%	11.3%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	フロント及び客室に設置、任意で記入		件数	61 件		
	その他の手法							
	意見交換会							
アンケート結果(%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	施設のサービス全般	14.8	26.2	47.5	11.5			100
②	受付対応等の接客	16.4	29.5	42.6	9.8		1.6	100
③	施設の清掃、衛生面	6.6	32.8	47.5	9.8		3.3	100
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①	エレベーターがなかった。ほしいです。				新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。		
	②	ベッドの部屋が無かった。				新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。		
	③							
市に対する意見	①							
	②							
	③							

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況	
実施目標	達成状況
モニタリング 100件以上	回答数 61件
利用者数 11,500人	利用者数 10,793人

5 安定した管理能力に関する状況

人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
接遇研修	職員 0回
救急救命講習	職員 0回
防火訓練、避難訓練	職員 各2回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
地域住民の雇用	積極的に雇用を実施した。
地元高冷地野菜、山菜等の食材利用と地域伝統食の積極的な活用	宿泊料理、宴会・ランチや各種弁当等に積極的に導入した。
宴会等の送迎	お客様のニーズに対応した送迎を実施した。

収支に関する状況(経費の縮減)						(単位:千円)
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料	13,746	10,110	14,312	23,701	宿泊料、飲食売上等
	指定管理料	25,549	31,609	30,818	31,605	
	その他					
収入合計		39,295	41,719	45,130	55,306	
支出	人件費	18,075	19,158	20,677	21,298	給与
	事務費	2,238	2,344	1,951	2,308	消耗品費、通信費等
	管理費	13,216	15,374	15,991	16,745	光熱水費、委託費等
	事業費	3,275	3,191	4,793	7,470	食材仕入等
	公租公課	1,643	1,525	1,542	912	消費税
	その他	180	126	175	207	雑費
	精算金				3,551	精算項目不用分
	納入金					
支出合計		38,627	41,718	45,129	52,491	
指定管理業務収支		668	1	1	2,815	
自主事業収支		29	△258	40		
全体収支		697	△257	41	2,815	
[法人税]						

7 指定管理者の評価			
項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	C+ (19.5)	C+	施設の清掃及び法定点検等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	C+ (26.0)	C+	ホームページ、SNS等を活用した情報発信や地域伝統食、地元食材の提供等の事業を実施し、利用者のニーズを踏まえたサービスの向上に努めた結果、利用者数が増えているものの、利用者満足度の向上に繋がらなかった。
安定した管理能力(20)	d+ (9.0)	c	地域に根差した団体として、市や地域と連携しつつ施設の運営を行ってきたものの、人員不足等により組織の経営をはじめ、施設の運営面においても体制の弱さがみられる。
経費の縮減(10)	C+ (6.5)	C+	燃料費の高騰や利用者数増加に伴う支出増もある中、棚卸の徹底や消耗品の購入抑制等経費の縮減を図るとともに、仕出し弁当の提供等による収入確保の取り組みに努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (61.0)	C+	情報発信を実施し、利用者のニーズを踏まえたサービスの向上に努めるとともに、経費縮減や収入確保に取り組んできたが、団体経営の体制の弱さが指定管理事業へ影響した。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	80					
施設名	ジョイフル朴の木	担当課	観光課		内線	2209
		地域名	丹生川地域			
指定管理者	(株)乗鞍山頂銀嶺荘					

1 施設の概要

施設所在地	高山市丹生川町久手 447番地			
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。			
施設の概要	宿泊・温泉施設			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期
民間主体による効果的な管理・運営に向け、民間へ譲渡（譲渡先がない場合は、施設のあり方の再検討）する。				

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 16 年 4 月	募集の方法	公募
現在の指定期間	平成 31 年度 ～ 令和 5 年度 (5 年間)		
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 役員0.6人、社員・職員3人、契約社員・嘱託2人、パート・賃金6人
	非常勤 パート・賃金0.2人

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。清掃等も実施され、適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	9,513	11,686	15,229	13,025
前年度増減比 (%)		22.8%	30.3%	△14.5%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	フロントカウンターに設置し利用者が任意記入		件数	197 件		
	その他の手法							
	意見交換会							
アンケート結果(%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	施設の管理運営について	29.4	36.5	28.9	4.1	1.0		100
②	係員の接客態度について	34.5	38.6	22.8	3.0	1.0		100
③	施設の清掃・衛生状態について	33.0	38.1	23.4	4.6	1.0		100
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①	部屋が寒かった。				ファンヒーターを貸し出した。		
	②							
	③							
市に対する意見	①	部屋にトイレがあると良い。				新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。		
	②							
	③							

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況	
実施目標	達成状況
モニタリング 100件以上	回答数 197件
利用者数 24,000人	利用者数 13,025人
利用料収入 61,720千円	利用料収入 30,662千円

5 安定した管理能力に関する状況

人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
接遇研修	職員 1回
消防訓練、避難訓練	職員 各2回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
地元市民に誘客促進	宴会の利用につながった。
乗鞍岳登山客に弁当をPR	弁当の売り上げが大きく伸びた。
地元食材の利用	できるだけ地元の旬の食材を使用した。

6 収支に関する状況(経費の縮減)						(単位:千円)
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料	18,153	20,509	27,615	29,657	宿泊料、入浴料等
	指定管理料	37,596	38,391	34,311	41,063	
	その他	309	351	53	1,067	雑収入
収入合計		56,058	59,251	61,979	71,787	
支出	人件費	22,014	19,891	15,866	19,576	給与
	事務費	883	786	3,086	2,925	消耗品費、手数料
	管理費	24,629	30,406	33,303	30,650	光熱水費等
	事業費	5,693	5,489	6,730	8,418	仕入
	公租公課	2,789	2,715	2,884	3,459	消費税、入湯税
	その他					
	精算金		6	107	6,727	精算項目不用分
	納入金					
支出合計		56,008	59,293	61,976	71,755	
指定管理業務収支		50	△42	3	32	
自主事業収支		47	48			
全体収支		97	6	3	32	
[法人税]						

7 指定管理者の評価			
項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	C+ (19.5)	C+	施設の清掃及び法定点検等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	C+ (26.0)	C+	ホームページ等を活用した情報発信を実施し、利用者の獲得に努めたものの、乗鞍スカイライン通行止めや雪不足の影響により利用者数は減少した。
安定した管理能力(20)	C+ (13.0)	C+	地域に根差した団体として、市や地域と連携体制を構築しつつ、接遇研修などの職員の育成も実施し、安定した施設管理に努めている。
経費の縮減(10)	C+ (6.5)	C+	光熱費の削減をはじめとした経費の縮減に努めているものの、乗鞍スカイライン通行止めや雪不足の影響により収入は減少した。より、収支バランスを踏まえた施設運営に努められたい。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (65.0)	C+	地域に根ざした団体として、市や地域と連携体制を構築しつつ、人材育成にも取り組まれているが、より、収支バランスを踏まえた施設運営に努められたい。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	82						
施設名	桜香の湯	担当課	観光課			内線	2209
		地域名	荘川地域				
指定管理者	(一財) 荘川観光振興公社						

1 施設の概要

施設所在地	高山市荘川町猿丸87番地			
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。			
施設の概要	温泉棟・交流ターミナル・レストラン			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期
民間主体による効果的な管理・運営に向け、民間へ譲渡（譲渡先がない場合は、施設のあり方の再検討）する。				

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	非公募
現在の指定期間	平成 31 年度 ~ 令和 5 年度 (5 年間)		
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 役員1人、社員・職員2人、パート・賃金9人
	非常勤

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。清掃等も実施され、適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	48,174	48,960	64,386	64,222
前年度増減比 (%)		1.6%	31.5%	△0.3%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	館内3カ所にアンケート用紙を設置し、利用者が任意で記入			件数	213 件	
	その他の手法							
	意見交換会							
アンケート結果(%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	従業員の対応について	56.8	26.3	12.7	1.9	2.3		100
②	施設の管理について	71.4	16.4	5.2	5.2	0.9	0.9	100
③	施設の衛生面について	62.0	20.7	11.7	2.3	2.3	0.9	100
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①	水風呂とサウナがあると良い。				新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。		
	②	外に足湯があると温泉のPRになるのではないか。				新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。		
	③							
市に対する意見	①							
	②							
	③							

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況	
実施目標	達成状況
モニタリング 200件以上	回答数 213件
利用者数 温泉:65,000人、食堂:32,000人	利用者数 温泉:64,222人、食堂:33,942人

5 安定した管理能力に関する状況

人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
接遇研修	職員 1回
経営改善研修	職員 2回
消防訓練、避難訓練、救急救命講習	職員 各1回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
町内スキー場との連携	町内スキー場限定でお得な情報や、サービス(ソフトクリーム割引券)を行った。
フェアフィールド・バイ・マリOTTとの連携	朝食弁当の受け入れ、売店商品の委託販売等新たな連携を行った。

6 収支に関する状況(経費の縮減)						(単位:千円)
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料	67,940	71,879	100,021	103,664	入浴料、飲食売上
	指定管理料	34,503	33,124	24,410	25,838	
	その他			166		
収入合計		102,443	105,003	124,597	129,502	
支出	人件費	36,148	34,489	35,047	36,267	給与等
	事務費	2,285	2,361	3,199	3,703	手数料等
	管理費	34,499	38,772	47,271	50,881	光熱水費、委託費
	事業費	17,729	19,439	27,092	28,315	仕入
	公租公課	9,926	9,937	11,958	11,471	入湯税、消費税
	その他					
	精算金		4	30	2,421	精算項目不用分
	納入金					
支出合計		100,587	105,002	124,597	133,058	
指定管理業務収支		1,856	1		△3,556	
自主事業収支						
全体収支		1,856	1		△3,556	
[法人税]						

7 指定管理者の評価

項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	C+ (19.5)	C+	施設の清掃及び法定点検等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	C+ (26.0)	C+	SNS等を活用した情報発信を実施し、利用者の獲得に努めている。モニタリング調査結果を踏まえつつ、引き続きサービス向上に努められたい。
安定した管理能力(20)	C+ (13.0)	C+	各種研修などにより、職員の人材育成や業務改善に努めている。また、利用者数の増加を図るため、近隣スキー場や宿泊施設・道の駅などと連携した取組みを行うなど、安定した管理に努めている。
経費の縮減(10)	C+ (6.5)	C+	空調機器やバイオマスボイラーの調整で燃料消費量の抑制を図るなど、経費の縮減に努めているものの、外注費などの管理費が大きく増加している。経費縮減をはじめ、収入確保など、収支バランスを踏まえた施設運営に努められたい。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (65.0)	C+	施設を適正に管理しつつ、利用者の獲得に努めている。引き続き、利用者ニーズを踏まえ、サービス向上と収入確保の取組みに努められたい。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	87						
施設名	しづきの湯遊湯館	担当課	観光課			内線	2209
		地域名	国府地域				
指定管理者	飛騨国府観光(株)						

1 施設の概要

施設所在地	高山市国府町宇津江964番地			
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。			
施設の概要	温泉施設・レストラン・売店、駐車場			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期
民間主体による効果的な管理・運営に向け、民間へ譲渡（譲渡先がない場合は、施設のあり方の再検討）する。				

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	非公募
現在の指定期間	平成 31 年度 ～ 令和 5 年度 (5 年間)		
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 役員2人、社員・職員11人、パート・賃金2人
	非常勤 パート・賃金1人

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。清掃等も実施され、適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	93,556	91,159	113,622	126,766
前年度増減比 (%)		△2.6%	24.6%	11.6%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	館内にアンケート用紙を設置し、任意で記入			件数	107 件	
	その他の手法	入浴年齢変更に伴う影響調査						
	意見交換会							
アンケート結果(%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	スタッフの対応について	29.9	24.3	9.3	3.7	2.8	29.9	100
②	施設の清掃状況について	35.5	25.2	6.5	4.7	0.9	27.1	100
③	施設の満足度について	38.3	29.0	21.5	4.7	1.9	4.7	100
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①	ロビーに風が入り寒くなるため、玄関に風防があると良い。				施設の状況を踏まえ、対応を検討する。		
	②	飲食・レジ支払い場があり、1泊2000円程で利用できるRVパークを作ってほしい。				新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。		
	③	サウナの背もたれ部分の木がボロボロでした。				修繕対応済。		
市に対する意見	①	下駄箱が錆びている。				施設の状況を踏まえ、対応を検討する。		
	②	露店風呂に暖風呂がほしい。				新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。		
	③							

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価
マッサージ、ソフトクリーム販売、岩盤浴等	実績 8,339人 利用者の満足度向上が図られ、利用者の確保につながっている。

業務計画における達成状況	
実施目標	達成状況
利用者数 130,000人	利用者数 126,766人(97.51%)
通期でアンケートを実施し季節変動による利用者のニーズに対応する	回答数 107件
客単価 1,000円／人	客単価 984円／人

5 安定した管理能力に関する状況

人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
接遇研修	職員 毎朝
消防訓練、避難訓練	職員 各1回
救急救命講習	職員 1回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
こくふ観光協会との連携	観光協会で取組んだ事業に参加し集客に繋がった。

6 収支に関する状況(経費の縮減)					
(単位:千円)					
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料	79,176	78,889	104,390	123,060 入浴料、飲食売上
	指定管理料	49,020	56,644	53,870	40,821
	その他	270	303	552	301 利息、雑入
収入合計		128,466	135,836	158,812	164,182
支出	人件費	53,845	56,103	58,419	58,392 給与等
	事務費	3,274	2,984	2,291	2,956 賃借リース、通信費等
	管理費	39,718	46,087	57,536	57,631 光熱水費、委託費等
	事業費	13,059	12,321	19,180	23,054 仕入等
	公租公課	17,017	18,092	21,529	22,742 入湯税、消費税
	その他				
精算金					4,597 精算項目不用分
納入金					
支出合計		126,913	135,587	158,955	169,372
指定管理業務収支		1,553	249	△143	△5,190
自主事業収支		829	289	93	1,236
全体収支		2,382	538	△50	△3,954
[法人税]			112	115	135

7 指定管理者の評価

項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	c+ (19.5)	c+	施設の清掃及び法定点検等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	c+ (26.0)	c+	SNS等を活用した情報発信を実施し、利用者獲得に努めているが、モニタリング調査では利用者の満足度が昨年度より低下していることから、要因分析のうえ利用者ニーズを踏まえた対応が必要である。
安定した管理能力(20)	c+ (13.0)	c+	人材育成をはじめ、地域と連携した行事等への参加により集客につなげるなど、安定した管理に努めている。
経費の縮減(10)	d+ (4.5)	c	物価の高騰や利用者数の増加に伴う支出の増加もある中、収支が赤字となっていることから、経費削減の意識や収入確保の取組みなど、収支バランスを踏まえた施設運営に努められたい。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (63.0)	C+	利用者ニーズを踏まえ、サービスの向上を図る必要がある。人員配置の見直しをはじめ、経費削減の徹底を図りつつ、更なる収入確保に向けた取り組みに努められたい。