

美山森林温泉みらくる亭

所在地	福井市市波町38-2
所管課等	商工労働部観光文化局おもてなし観光推進室

1 指定管理者の概要

名称	越前健康開発有限会社	代表者	北野 耕一
所在地	福井県福井市大手3丁目5-7		

2 指定管理期間

平成25年4月1日～平成30年3月31日

3 施設の利用等の状況

	(H19年度) 導入前年 度	H20年度 導入1年目	H21年度 導入2年目	H22年度 導入3年目	H23年度 導入4年目	H24年度 導入5年目	H25年度 導入6年目	H26年度 導入7年目	H27年度 導入8年目	H28年度 導入9年目	H29年度 導入10年 目
宿泊利用者数 (人)	8,188	11,197	11,242	9,979	10,042	10,434	10,227	10,719	11,824	12,872	12,241
前年度比 (人)		3,009	45	1,263	63	392	207	492	1,105	1,048	631
前年度比 (%)		36.7	0.4	11.2	0.6	3.9	2.0	4.8	10.3	8.9	4.9
利用料金 (千円)	149,530	175,616	165,624	151,288	145,801	149,431	151,576	150,024	158,204	166,342	160,066
前年度比 (千円)		26,086	9,992	14,336	5,487	3,630	2,145	1,552	8,180	8,138	6,276
前年度比 (±%)		17.4	5.7	8.7	3.6	2.5	1.4	1.0	5.5	5.1	3.8

稼働率 = 貸し出しコマ数 / 貸し出し可能コマ数

4 納付金・指定管理料の状況

	H25年度 導入6年目	H26年度 導入7年目	H27年度 導入8年目	H28年度 導入9年目	H29年度 導入10年目
指定管理料(千円)					
納付金(千円)	3,230	3,109	3,282	3,456	3,327

5 要求基準と達成状況(進捗状況)

要求基準	達成状況
事業計画 宿泊者数 11,300人	平成29年度実績 12,241人 事業計画達成率 108.3%
事業計画 休憩利用者数 5,500人	平成29年度実績 4,882人 事業計画達成率 88.7%
事業計画 日帰り入浴者数 34,500人	平成29年度実績 26,103人 事業計画達成率 75.6%

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

(施設・設備に関すること)

【上半期】

内容：階段が多い。年配者にはきつい。(4件)

対応：構造の上、対策は厳しいですが、体がご不自由な方、ご宿泊、3階の宴会場ご利用のお客様は美杉玄関から入っていただき、少しでも階段が少なくて良いように対応しております。

内容：お風呂が（少し）熱かった。（6件）

対応：毎日温度調整をしていますが、季節や個人の体感温度によって万人に対応する事は難しいです。ヒートショックなど体に負担を掛けない対策をしています。

内容：上の階の客室の足音、同じ棟の音が良く聞こえる。防音して欲しい。（3件）

対応：建物の構造上、対策が厳しいですので、部屋割りをする際に人数が少ないお客様を2階に入れる、家族を同じ棟にまとめる等の配慮をしております。

内容：客室に虫が入らない対策をして欲しい。

対応：季節毎に定期的に館外に外注侵入防止剤を散布しておりますが、建物の隙間から侵入してくるため、ルーチン業務に組込んで1日3~4回駆除しています。

内容：客室、脱衣場に水（冷水器）が欲しい。（3件）

対応：客室に冷水ポットを設置しました。

内容：バスタオルを干せる場所が欲しい。

対応：客室にタオル干しが設置してあります。

内容：客室にもっとコンセントが欲しい。

対応：棟毎のアンペアが決まっており、工事が必要な為難しいです。

内容：売店で地酒販売が無くて残念。レストランのお酒を増やして欲しい。

対応：売店については販売ライセンスが必要な為販売していません。

内容：露天風呂、サウナ、水風呂が欲しい。（4件）

対応：現状では無理ですが、今後の検討となります。

内容：客室が湿っぽい感じがする（3件）。エアコンの臭いが気になった。（2件）

対応：除湿機の設置、換気扇にて対応しております。エアコンは定期的に掃除しております。

内容：客室のテレビが小さい。エアコンだけでは客室が十分温まらない。

対応：現状では無理ですが、今後の検討となります。

内容：客室のアメニティー、メイク落とし等充実して欲しい。（2件）

対応：乳液、化粧水の設置はしました。今後もお客様のご要望をお伺いしながら必要なアメニティーを検討します。

内容：夜間お風呂の外が真っ暗。ライトアップしても良いと思う。（2件）

対応：現状では無理ですが、今後の検討となります。

内容：森の中のコテージと言う素敵な雰囲気、綺麗な客室で、全て快適に過ごさせていただきました。ありがとうございました。（15件）温泉、景色共に大変満足でした。（16件）温泉の温度が丁度良かった。コストパフォーマンスが良い。電話対応が良かった。階段が多くて楽しかった。建物の古さを感じたが、清潔で、古さが生かされていて良かった。

対応：引き続き顧客満足に向上に努めてさせていただきます。

【下半期】

内容：部屋が寒い（11件）。布団が寒い。

対応：ファンヒーター、敷布団2枚敷や毛布の貸出をしています。（3件）

内容：客室にカメムシがいた。（3件）

対応：清掃時に2回、お客様のチェックイン前に1回、夜の布団敷の際1回1日最大4回チェックするようにしており、お客様から申し出があった場合は、すぐにスタッフに客室に向かわせて対応いたします。宴会場、脱衣場等公の場所は、営業開始前、後の確認と定期的にパルサンをたいて駆除しています。

内容：館内階段が多い。年配者、障がい者にはつらい。（3件）

対応：現在改装の予定はございません。

内容：湯たんぼやこたつの貸出があったら良い。（2件）

対応：湯たんぼはあります。来年度はお客様にも分かりやすいように告知したいと思います。

内容：コンセントブースがあると良い。

対応：電気工事が必要になるため、今後の検討材料にさせていただきます。

内容：脱衣場に飲み水があるとよい。

対応：水の配管工事等が必要になるため、脱衣所に設置はしていませんが、全客室に冷水を準備しています。

内容：サウナが欲しい。

対応：現在工事の予定はございません。

内容：BSテレビが見れると良い。

対応：越の國ケーブルテレビに加入しています。お声が多くなってきましたらチャンネル増を検討致します。

内容：歩きやすいスリッパにして欲しい。

対応：次に購入するスリッパで検討致します。
 内容：冬季は部屋の乾燥がひどい。加湿器が欲しい。
 対応：加湿器を購入し、貸出しました。
 内容：脱衣から裸で階段の上り下りはつらい。浴場入り口にタオル置き場を設置して欲しい。
 対応：バスタオルをかけられるラックを設置しました。
 内容：なごみの階段を登りきったところに踊り場に男湯・女湯がわかる看板を置いて欲しい。
 対応：上部の壁には男女の顔のアイコン的案内はあるが、男湯、女湯の看板も追加で設置しました。
 内容：部屋が分かりづらく、もう少し表示があれば分かりやすいと思う。
 対応：チェックイン時の館内案内図説明、要所には案内板を設置していますが、客室案内も実施しております。
 内容：階段がおおいのでスロープにして欲しい。
 対応：現在工事の予定はございません。
 内容：子連れの家でも客室がロッジ風で離れているため、他の部屋を気にすることなくのびのび過ごせました。過ごしやすかったです。静かで日常を忘れて過ごせました。(2件)客室が広くて綺麗でした。(3件)温泉の湯加減が丁度良かった。お風呂が良かった。(7件)廊下、客室のガラスが非常に綺麗に磨かれていて感心しました。温泉大浴場の外の眺めが良くて気持ちよかったです。値段の割に部屋も広く、朝食も温泉も良かった。客室のトイレが広くて良かった。飲泉が良かった。
 対応：引き続き顧客満足に向上に努めてさせていただきます。

(職員対応・サービスに関すること)

【上半期】

内容：スタッフの皆様が親切で優しく、楽しい時間を過ごすことができました。ありがとうございました。また来たいです。(18件)いつも親切にしてくれて感謝。笑顔で癒されました。低い枕が苦手で初日2個使用していたら、翌日の布団のセットで2個置いてあった気遣いが嬉しかった。忙しく従事しているにもかかわらず、親切に接してくれた。部屋がわからず迷っていたら、従業員の方が親切に部屋まで案内してくれた。対応が事務的だった。
 対応：引き続き顧客満足に向上に努めてさせていただきます。

【下半期】

内容：お品書きがあると良い。(2件)
 対応：お品書き内容を毎日厨房に確認し出しております。
 内容：客室に温泉足袋、朝食後のコーヒーサービス等心遣いが嬉しかった。食事美味しく、お風呂も良く、ゆっくり休養できました。(2件)また来たいです。総合的に満足しました。(6件)市波駅からの送迎助かりました。フロントスタッフの対応が丁寧で親切でした。(5件)夜の応接スタッフの対応が丁寧で感じが良かった。客室に冷水があってよかった。忙しい時に急に夕食をお願いしたが快く対応してくれた。客室にある本物のお花におもてなしを感じた。料金が良心的。(2件)
 対応：引き続き顧客満足に向上に努めてさせていただきます。

(料理に関すること)

【上半期】

内容：昼食の焼き立ての魚は良かった。お肉が柔らかかった。料理が美味しい。(16件)少量だが質が良かった。豪華でよかった。盛付が綺麗。
 対応：引き続き顧客満足に努めさせていただきます。

【下半期】

内容：量も味も満足でした。お料理の細やかさ、温かさに満足。(14件)初めてのぼたん鍋美味しかったです。朝食のご飯の自分のいつもの硬さでとても美味しかったです。朝食が美味しかったです。(3件)蟹釜飯の味に感動した。(1件)カニ料理が最高でした。(2件)天婦羅が温められて美味しく食べられました。
 対応：引き続き顧客満足に努めさせていただきます。

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
合宿の誘致	年間目標 5,100 人の所、上半期 3,105 人 (対前年 3,598 人 / 493 人減) 下期 1,439 人 (対前年 1,406 人 / 33 人増) でありました。上期はプレ国体等の貸切キャンセル、大幅な宿泊人数減がありました。下期は昨年同等の集客を確保。中京、関西の専門旅行会社、学生生協、地元顧客等へ営業訪問を実施。

	平成 30 年度は国体含め、周辺体育施設にも恵まれているので誘致に努めます。																																
インターネット販売強化	昨年よりクチコミ対応・改善、平日ビジネス集客、ネット広告購入強化を実施した結果、過去 2 年間の年間集客、売上は右肩上がりです。平成 27 年度 2,883 人、平成 28 年度 3,941 人、平成 29 年度 4,639 人。売上は平成 28 年度 36,435 千円、平成 29 年度は 44,304 千円と好調に推移しております。口コミ対策をした結果評価も安定して上がり、顧客増加にも繋がっております。従来のじゃらん、楽天等の予約サイト以外に新規 Booking com や一休、マイナビと提携（窓口の拡大）。弊社インターネット委託業者と密に連絡を取り最新を取り入れたプラン作り、対策を実施。時間が勝負なので迅速な対応の結果が出ています。																																
インバウンド強化	<p>海外予約サイトとの提携、中華系宿紹介サイト登録、じゃらん等の国内予約サイトの英語版登録、当館 Facebook の活用、館内案内の英語版作成、コミュニケーションツールとして ipad の導入等を行った結果、平成 28 年度から 29 年度のご利用を 2.7 倍に増加させることができました。</p> <table border="1" data-bbox="762 748 1353 1048"> <thead> <tr> <th>国</th> <th>H28 年度</th> <th>H29 年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>アメリカ</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>+1</td> </tr> <tr> <td>EU</td> <td>0</td> <td>18</td> <td>+18</td> </tr> <tr> <td>香港</td> <td>21</td> <td>72</td> <td>+51</td> </tr> <tr> <td>中国</td> <td>13</td> <td>0</td> <td>-13</td> </tr> <tr> <td>台湾</td> <td>4</td> <td>25</td> <td>+21</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>±0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>45</td> <td>123</td> <td>+78</td> </tr> </tbody> </table>	国	H28 年度	H29 年度	増減	アメリカ	3	4	+1	EU	0	18	+18	香港	21	72	+51	中国	13	0	-13	台湾	4	25	+21	その他	4	4	±0	合計	45	123	+78
国	H28 年度	H29 年度	増減																														
アメリカ	3	4	+1																														
EU	0	18	+18																														
香港	21	72	+51																														
中国	13	0	-13																														
台湾	4	25	+21																														
その他	4	4	±0																														
合計	45	123	+78																														
グループによる一括広告と営業	福井新聞ぷりん、ファミリー等の新聞雑誌媒体に、スケールメリットを活かしたグループ一括広告を年間合計 30 回実施致。みらくる亭単独でぷりん掲載年間合計 22 回実施。その他に 4 月・9 月福井県内外 DM600 通送付（年間合計 2 回）、12 月福井新聞折込チラシ 6,000 部配布を実施しました。																																
BBQ プラン	年間目標：一般 560 人・合宿 740 人の所、年間一般 905 人（上期 706 人・下期 199 人）年間合宿 880 人のご利用がありました。一般は対前年 171 人利用人数が増えました。																																
グループ形態とお客様のニーズに合わせた日帰りプランの販売	<p>通年、昼食、入浴、部屋休憩、タオル、バスタオル、浴衣、貸切風呂等手ぶらで日帰り温泉旅行を楽しんでいただけるセットプランを販売。</p> <p>主商品として旬の食材（足羽川産の地鮎、松茸、せいこ蟹、越前蟹、蟹すき鍋、ぼたん鍋等）を使用した定番の釜飯御膳の他ミニ会席、松花堂弁当とリーズナブルプランで多くの方にご利用いただいております。法要の食事内容・チラシも四半期毎に変えて販売強化、新聞折込、美山および近隣地区へのポスティングを実施し、新規需要の取り込みに努めています。下期は忘新年会、歓送迎会のフリーペーパーや新聞等の媒体宣伝。</p>																																
入浴客、レストランの利用促進	<p>平成 28 年度より引続き毎月お風呂のイベントチラシを作成し配布、ホームページに掲載。また、ポイントカード不要なお客様には入浴割引券を手渡ししております。</p> <p>【上半期】</p> <ul style="list-style-type: none"> 入浴ポイントアップサービスデイ設定 イベント風呂企画（グレープフルーツ、菖蒲湯、JA 福井市共同企画「美山産の生姜湯」） 福井市役所様の企画参加（昼涼みプロジェクト） 回数券特売日の拡大（顧客利用促進） GW パルーンアートフェスタ&お子様限定パルーンプレゼント 敬老の日イベント 50 円割引ウィーク 																																

地域貢献、地域との連携企画

開業 29 周年企画：ガラポン抽選ウィーク（宿泊券、日帰りプラン等のプレゼント）
朝倉トレイル温泉入浴割引協賛
ぷりん広告掲載の拡大（イベント告知・新規客）
近隣観光施設に温泉割引券設置の依頼
毎月、毎日何か新しいイベント開催と告知を頻度に行い、顧客満足度向上、新規のお客様の取り込みに努めました。

【下半期】
毎月日帰り温泉イベントカレンダーを作成（HP、Facebook でも掲載）
入浴ポイントアップサービスデイ設定
イベント風呂企画（りんご湯、ゆず湯、はっさく湯、JA 福井市共同企画「美山産の生姜湯」） ドリンクの振舞い、ガラポン抽選等のイベント同時開催
F&E グループ 1.2 月「温活ウィーク」入浴料割引（大人 100 円、小学生・幼児 50 円引き） レストランあったかメニュー割引販売、生姜風呂、ドリンク振舞
ハロウィーン、クリスマス、バレンタイン、ホワイトデーお菓子プレゼント
11/22（いい夫婦）ご夫婦でお越しの方に「次回使える入浴券 1 枚進呈」
11/23 勤労感謝の日先着 24 名に「男性限定にピアタンブラー進呈」
11/25.26（いいふる）各日先着 50 名に「女性限定に DHC モイスチャーマスク進呈」
年末年始感謝企画「日帰り温泉 7 ポイントでいちほまれを抽選で 10 人に進呈」
12/31 美山そば打ちの実演と販売、レストランにて年越しそば提供
美山地区限定感謝企画「温泉入浴パスポート 大人 100 円・小学生/幼児無料」
福井新聞折込配布 美山地区全世帯
1/2（火）正月全館臨時営業
春のキャンペーン「日帰り温泉 7 ポイントで猫型加湿器を抽選で 5 人に進呈」
春の温泉利用感謝企画「ビンゴで列を揃えて温泉入浴券プレゼント」
毎週第 3 日曜日家庭の日「子供入浴無料」
顧客以外のお客様に温泉割引券を配布
ぷりん広告掲載
近隣観光施設に温泉割引券設置
毎月、新しいイベント開催と告知を行い、顧客満足度向上、新規の取り込みに努めました。下期については、お客様参加していただけるイベントを実施し顧客離れ対策強化。回数券の利用も増え、11 月以降の利用者減食い止めに繋がってきております。
月替わりで「平日限定お得なおすすめメニュー」を継続して販売しています。上記「入浴客の利用促進について」で記載しているイベントを開催する際、付随企画として 100 円券の配布、セットメニューの割引販売を実施。サービスとして食堂ご利用 500 円毎に温泉入浴スタンプ 1 個発行を継続中で認知されてきております。
せいこ蟹釜飯セット福井テレビおかしなさいの取材（平成 30 年 1 月 5 日）合計 72 セット販売。

地域貢献、地域との連携企画

地域貢献と地域の方々との連携を深めるために下記のイベント、協賛を実施致しました。冬季を除き、美山の方が育てた美山産の野菜販売も行っております。

	<p>【上半期】</p> <p>昨年に引き続き 9 月 12 日地域貢献事業、楽々亭と弊社業者の方々の協力をいただき敬老の日イベントを開催。当日は通常利用の約倍の人数 73 名参加いただきました。元ババース座長林様のおしゃべり、創作舞踊、くるだ征春演歌ステージ、岡田純平お笑いショーと盛り沢山の内容。</p> <p>こしのくにケーブルTVの取材あり。</p> <p>9 月 17 日朝倉トレイルラン温泉入浴割引協賛。66 名利用がありました。</p> <p>JA 福井市様の生姜商品、おかき類の売店取扱。鉢植えの越前生姜の設置（PR 活動の協力）および 9 月 23.24 日美山産生姜を使った変り湯を開催（11 月以降も実施予定）、朝倉ゆめまる君応援企業継続中。</p> <p>【下半期】</p> <p>昨年に引き続き 1 月 11 日地域貢献事業、楽々亭と弊社業者の方々の協力をいただき新年初笑いイベントを開催。当日は通常利用の約倍の人数 74 名参加いただきました。体を動かす機会が少ない冬に福井で活躍されているインストラクター HARUKA さんによる簡単体操、ボランティア団体「あじさいの華」歌謡ショー、道化師ズタさんによるジャグリングショー、岡田純平お笑いショーと盛り沢山の内容。</p> <p>こしのくにケーブルTVの取材あり。</p> <p>11 月 3～5 日美山産生姜を使った変り湯を開催。</p> <p>売店にて美山しめじ、ほたるかきもち、田吾作まんじゅうの地元特産品販売。</p> <p>朝倉ゆめまる君応援企業継続中。</p>
SNS の活用	平成 28 年度より引続き、自社 HP、予約サイトじゃらん、Facebook を活用した集客活動、情報提供等。
魅力ある宿泊プランの提案 (地域資源の活用)	ターゲットに合わせたプランの提案。朝倉氏遺跡への送迎、ツリーピクニックアドベンチャーいけだプラン、恐竜博物館プラン、松島水族館プラン、カップル向けにケーキ付、スパークリングワイン付露天風呂付き客室プラン、貸切風呂と個室夕食の家族向けプラン、ビジネス向けにアルコール・おつまみ付プラン等販売。観光地へ中心的宿としての利便性を提案し、また予約サイト管理委託業者とトレンドを取入れながら幅広く利用して頂ける間口を作っています。
売店商品の充実・見直し・新商品販売	河内赤かぶら・美山特産のおかき等の地元特産品、弊社グループ施設で売れ筋商品、JA 福井市様の商品、大野の老舗お菓子店の里いもを使用した商品、季節限定でかき氷、取引業者より新商品を仕入れる等、目当新しい商品を置くよう努めています。また、繁忙期や週末には宿泊のお客様に割引券を配布し購買していただくよう販促も行っております。
法要プラン	ご利用者の大半が美山および近隣地区のお客様です。年 4 回料理チラシを刷新。6 月、9 月には一乗地区に法事チラシのポスティングを実施。平成 29 年度 1,764 人(平成 28 年 1,967 人 対前年 203 人減)の結果となりました。今年度は法事の裏年と言うのも理由の一つかと思いますが、近年は精々 3 回忌まで、また近親者のみで簡単に済ませる等法事のスタイルも変わってきています。
地産地消の取組み	地元美山のコシヒカリを使用。「ご飯がおいしい」と評判が良いです。足羽川産の地鮎や美山しめじ、ごっつおさん亭の美山そば、しし肉、越前蟹等地産地消に取り組みしております。
ビジネスポイントカード発行	引続きビジネスのリピート顧客獲得のためポイントカードを新規発行致しました。みらくる亭ファンのビジネスのお客様には好評を得ております。

DM、優待券の発送等	4.9月に各月約600部を顧客向けに宿泊割引券やチラシを発送、またチェックアウト時にチラシと割引券を手渡しし利用喚起にも努めています。
------------	---

8 施設、設備の維持管理の状況

項目	実施状況及び確認方法
保守点検、運転、監視業務	専門業者に委託。法定点検毎月1回、もしくは年に1~2回の定期点検（担当者立ち合い及び確認実施）
清掃業務	館内外は従業員が定期的に清掃業務を行う。毎日終了時に日報を提出。その日の清掃状況や不備・修繕箇所も確認。
保安警備業務	夜警、宿直が館内巡回及び夜間保安業務従事。
備品管理	部署担当従業員が管理。購入については、上司と確認の上実施。当社購入備品が1万円以上の場合は備品台帳にて管理。金額に関わらず、備品台帳にて管理が必要な場合はその都度リスト作成。
小規模修繕	施設の大規模な修繕を除き、管理運営協定に基づき、年間500万円の範囲内で実施。可能な限り従業員で修繕。

9 指定管理者のコメント

平成29年度は宿泊、日帰り、入浴の3部門共に集客数、売上を落とした一年でした。特に2月の大雪キャンセルが一番のダメージでした。宿泊についてはプレ国体等の団体予約のキャンセル、日帰りは法要の減少、入浴は月平均156名の減少と厳しい一年でありましたが、インターネット宿泊予約は平成27年からの対策、改善等の積み重ねにより右肩上がりであり、人数、売上共に増やすことができいております。また、インバウンドも同様に力を入れた結果平成28年度から29年度にかけて約2.7倍に増やすことができました。みらくる亭のネット集客能力のある宿と確信することができました。

平成29年度は施設の老朽化が表立った一年でもありました。8/15~9/8までの約3週間は源泉ポンプ故障、その他旧ボイラー熱交換部分、温水シャワー、飲料滅菌ポンプ、雨漏り、天井裏冷暖房配管の腐食による破裂、管理棟冷暖房ボイラー等営業に関わる故障が増えてきております。2月には雪害もありました。その他細かな故障については修理を行いながらお客様にご迷惑をかけないように営業してはりましたが、今後も屋外受水槽タンク、床の腐食等故障や不具合も予想されます。

仕入れ、水光熱費、下水の値上がり、従業員数不足、高齢化など労働環境を取り巻く実情は依然厳しいです。新旧入替、補充のためにあらゆる手段、手法、媒体を使用していますが中々応募がない現状です。従業員の仕事マルチ化（部署に関係なく相互で助け合う）を行っておりますが残業などやむを得ない場合もあります。来年度もお客様、従業員の職場環境安全確保を優先に出来る限りの費用削減、職場環境改善引続き努めます。併せて福井市のご協力も切にお願い致します。

また、今年度館内で起きた事故、お客様・従業員からの意見を施設全体で改善、安全対策に取り組み、平成30年度に於きましても、安全・安心を第一にみらくる亭設置目的である「市民及び観光客の保養と健康増進」を念頭に初心に立ち返り地域やグループとの連携を更に強化し、引き続き安定経営を図ってまいります。

10 所管所属の所見

建設から28年が経過し、建築・設備機器等の老朽化が進んでいるが市の修繕が追いついていない。そのような状況にありながら利用者の安全を確保しながら、さまざまな利用促進の取組みにより利用者増に向けて尽力されている。

29年度実績において、2月の豪雪の影響もあり、宿泊利用者数は減少したものの、依然として高い利用者数、利用率（客室稼働率75.4%）である。また、インバウンド強化による訪日外国人利用数の増加が顕著であり、みらくる亭の新たな客層の獲得に繋がっている。

30年度（第3期）も引き続き、良好な施設管理を維持するとともに、創意工夫による施設の魅力向上、発信による観光誘客に取り組んでいただきたい。

11 指定管理者、施設所管所属の評価

評価項目	視点	評価		方法	採点理由
		指定管理者	所管所属		
(1) 管理運営					
(ア) 維持管理業務	保守管理 ・清掃、法令点検の確実な実施	5	4	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等	6月21日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	保安業務 ・保安警備の実施状況	5	5	・機械警備についての確認 ・職員による巡回警備の確認等	6月21日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	備品管理 ・適正な備品管理、台帳の整理 ・市の備品と指定管理者の備品の区分け	5	5	・現地調査で台帳と照合等	6月21日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(イ) 運営業務	利用時間や休館日の設定状況 ・条例に基づいた営業内容か	5	5	・業務日報等の確認等	6月21日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	受付・承認・利用料金の收受と管理 ・一連の事務の適正な実施	5	5	・関係書類や現地調査により確認等	6月21日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(ウ) 報告業務	事業報告書や収支計画書等の提出状況 ・適正な時期、内容での提出	5	5	・関係書類の確認等	6月21日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(2) サービスの内容					
(ア) 利用促進の取組	PR 活動の推進 ・市政広報やマスメディアの活用 ・ターゲットを絞った PR	5	5	・関係書類の確認等	
	他施設や地域との連携 ・地域住民との交流 ・地域性を活かしたイベントの開催	5	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
(イ) サービス向上の取組み	利用者アンケートの活用 ・アンケートの積極的な実施 ・利用者の声の施設運営への反映	5	5	・関係書類の確認等	
	自主事業の実施状況 ・自主事業の積極的な実施 ・新規プログラムの開拓	5	5	・事業報告書の確認等	
(ウ) 要求基準の達成状況	あらかじめ設定した数値目標の達成度 ・利用者の増減等	4	4	・事業報告書の確認等	
(エ) 応募時の提案事項の実施状況	提案事項の実施状況 ・提案事項の確実な実施	5	5	・事業報告書の確認等	
(3) 安定性					
(ア) 管理運営体制	職員の配置状況 ・正職員とアルバイトの配置バランス ・有資格者の配置バランス ・有資格者の適切な配置	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
	労働関係法令の遵守 ・適正な労働条件、環境 ・休日の適正な付与	4	4	・関係書類の確認等 ・業務日報等の確認等	
	職員の資質向上の取組み ・定期的な研修の実施	4	4	・関係書類の確認等	
(イ) 法令等の遵守 個人情報の管理状況	・法令等に沿った管理運営 ・個人情報に関する研修の実施 ・マニュアルの有無	5	5	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	
(ウ) 安全・衛生対策	・安全・衛生面への配慮 ・事故防止対策の有無 ・AED の適正な管理 ・食中毒防止のための対策	5	5	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等	
(エ) 危機管理対策 緊急時対策	・緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備 ・マニュアルの有無	5	5	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	
(4) 収支状況					
(ア) 経理処理状況	・一つの口座での会計 ・適正な内部監査体制	5	5	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等	
(イ) 経費縮減の取組状況	・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	5	5	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
合計		96	94		
割合(合計/100点満点)		0.96	0.94		