

令和3年度モニタリングシート

【施設名等】

施設名	大洲市交流促進センター鹿野川荘	位置	大洲市肱川町宇和川588番地1
指定管理者名	ひじかわ開発株式会社	所管課	肱川支所

【施設の概要】

設置年月日	平成9年4月1日	構造	鉄筋コンクリート3階建
設置目的	都市との交流を促進するための拠点施設 市民の健康及び休養施設		
施設機能	1階 風呂・休憩室・小宴会場・レストラン 2階 客室(和室) 大宴会場 3階 客室(洋室)		
利用料金等	利用料金については、大洲市交流促進センター条例に規定する範囲内で、市長の承認を得て指定管理者が定める。		
開館・閉館	休館日 なし(メンテナンス日を除く) 開館時間 午前11時から午後9時(宿泊者:午後3時から利用最終日の午前10時)		
指定管理業務内容	①鹿野川荘の施設又は設備の利用の許可に関する業務 ②鹿野川荘の維持管理に関する業務 ③鹿野川荘の利用に係る料金の収受に関する業務 ④鹿野川荘の設置目的を発揮するための事業に関する業務 ⑤上記業務のほか、鹿野川荘の運営に関する事務のうち、市長のみが行うことのできる権限に関する事務を除く		
施設管理体制	ひじかわ開発株式会社職員(正社員8名・臨時パート職員10名)		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
R2年度	308人	70人	2,436人	2,786人	2,803人	2,991人	
R3年度	2,570人	2,701人	2,570人	2,685人	2,756人	2,945人	
比較	2,262人	2,631人	134人	▲101人	▲47人	▲46人	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
R2年度	3,299人	3,665人	3,143人	2,235人	2,473人	3,136人	29,345人
R3年度	3,361人	4,067人	4,063人	4,105人	3,147人	3,260人	38,230人
比較	62人	402人	920人	1,870人	674人	124人	8,885人

【指定管理者としての収入・支出（決算）】

単位：円

収入内訳	収入金額	支出内訳	支出金額	
純売上高	79,059,506	管 理 費	仕入高	32,603,075
雑収入	544,811		人件費	44,762,708
指定管理料	16,402,222		管理経費	43,862,216
休業補償	0		法事税、住民税及び事業税	209,500
給付金・助成金	11,571,869		雑損失	4,138
合 計	107,578,408	合 計	121,441,637	

【サービス向上に向けた取り組み】

R2年度	令和2年度はコロナ禍での営業開始となり、お客様に安全・安心して施設を利用していただけるよう衛生管理、施設改善に努め、感染事例の防止、衛生管理体制のPR（部屋食の対応等）を行いました。また、GoToトラベルへの対応として、より高単価でもお客さまに満足頂ける料理や飲物の提供を行い好評をいただきました。
R3年度	コロナ禍での営業も2年目となった。感染拡大状況が変化していくなかで、お客様の安全を第一に考え、感染拡大防止対策を徹底し、一部宴会や芸能イベントの開催を画策、徐々に営業内容を平常へと戻した。宴会需要は少ない状況であったが、宿泊需要はコロナ対策に係る施策により徐々に回復しており、来ていただいたお客さまへのホスピタリティを優先して営業を行った。

【利用者からの要望と対応状況】

利用者からの苦情・要望	利用者からの苦情・要望への対応
宿泊者の駐車場	可能な限り玄関前の駐車場を宿泊者優先枠として確保することにより、お客様（宿泊者）の利便性が向上した。一方、日帰り入浴のお客様には、午後3時以降についてご不便をお掛けするケースも発生した。
テーブルと椅子での食事	和室用のテーブルと椅子の数を増やしたことにより、現在の予約人数においては、ほぼ全てのお客様にテーブルと椅子を用いた食事を提供することが可能となった。

【指定管理者の自己検証】

<p>令和3年度も新型コロナウイルスの影響から、感染状況を鑑みながらの営業となった。対面営業は行うことができなかつたため、一部、電話等での集客活動を行った。鹿野川荘においては、営業時間が長いこと及びほぼ24時間の対応準備を行う必要があることから、時短営業による雇用調整等は困難であり、人件費の削減は限界に近づいた。ひじかわレストランおしどりへの職員転籍により、鹿野川荘の人件費削減は行えたが、職員1人当たりの労働内容は増加している。</p> <p>日帰り宴会の需要はコロナ禍の影響により低迷しているが、宿泊需要については、公的な施策により増加している。定額割引制度により、客単価のアップには結びつかないが、客室稼働率は昨年同様最大72%まで上昇した。しかし、高単価のスイートルームの需要は、昨年比べて低迷し、稼働率は昨年の57%に対して24%留まりとなった。</p> <p>直近の状況では、重油をはじめとして様々な仕入原価が上昇していることから、経営上の大きな足かせとなっており、飲食等に関する価格検討も必要に迫られている。</p> <p>その他、新規事業として、とんくりまぶしパッケージの商品化を行ったが、大洲産の栗について入手が困難であり、今期の入荷まで次の生産に入れられない状況となっている。</p>

【施設所管課の検証・評価】

<p>法定点検や報告など、施設管理については概ね良好であり、仕様書等に基づいた管理・運営が行われている。</p> <p>令和2年度と比較して営業自粛等の期間は少なくなったが、新型コロナウイルス感染症の影響から需要の波があり、効果的な集客活動ができていない状況である。</p> <p>このような状況のなか、飛沫防止・消毒等の衛生管理を徹底し、また「おもてなしの心」をもって利用者へ寄り添った対応をされているなど、気持ちよく施設を利用していただけるよう努力されていることが伺える。今後も利用者へ一番考えた運営を行っていただきたい。</p> <p>宴会の需要については、人数の制限や利用者の自粛意識もあり、需要の伸び悩みがあるが、引き続き適切な時期に営業活動を行うなど、需要回復に努めていただきたい。</p>
