

指定管理者評価委員会の評価結果について

1. 施設概要と状況

施設名	レインボープラザ
指定管理者	株式会社 隠岐商事（隠岐の島町）
設置目的	隠岐島民の松江市における各種交流、研修の推進を図り、隠岐島の活性化と効果的な定住促進に寄与するため

2. 評価期間

平成30年4月から平成31年3月まで

3. 評価結果

評価項目	評価		特記事項
	(指定管理者)	(評価委員会)	
管理運営に係る事項			
設置目的の達成			
利用者数	b	b	・一般客室稼働率が85.7%、常時開放できない患者等宿泊ルームを合わせた全客室稼働率も80.1%と設置目的にあった業務を適切に実施し、概ね目標を達成していると評価する。
利用者への対応			
接客対応	b	b	・任意アンケート結果は概ね良好な評価だが、件数が少ないことから、アンケートを促す取組や設問等の工夫が求められる。 ・予約サイトの口コミ評価も概ね良好であり、接客対応について適切に対応されている。
苦情対策、トラブルの未然防止、要望の把握・対応	a	a	・全フロント職員によるミーティングが定期的に行われ、職員間の情報共有がなされている。 ・設備や備品等の日々の細かな点検、修理の迅速な対応、ホテルバス無料送迎サービス、自転車の無料貸出サービスの実施など、満足度を高める取組が実施されている。
自主事業の取り組み	b	b	・自主事業は概ね計画どおり実施されており、適切に取り組んでいる。 ・飲食の自主事業については、収支状況は悪かったが、1階レストランでの夜の居酒屋営業、昼の日替わりランチ、各種宴会プランが実施され、季節ごとに期間限定のメニューを充実、隠岐の食材が多種にわたり提供されている点は評価できる。 ・一方で、隠岐島民の利用が多い中、隠岐の食材をレインボープラザで提供する優位性があるのかどうか、中途半端な印象も受ける。
管理物件の維持管理			
維持管理の状況	a	a	・施設の日常安全管理、保守管理等が適正に実施されている。
経費の節減	b	b	・ガス納入業者の変更による納入単価の見直し、デマンド管理システムによる電気使用量の管理、エコバルブによる節水など水道光熱費等経費の節減に努めており、概ね適正な費用で業務がなされている。
広報事業・利用促進事業等			
計画性、PR、誘客効果	b	b	・PR誘客業務の強化を図るため、営業専属スタッフを採用し、概ね効果的なPR、誘客を行っている。また、他社とのタイアップ営業も評価できる。 ・飲食事業については、地元住民の利用が多いことから、学校や官公庁以外へのPR方法を検討し、飲食の稼働率改善に繋げていただきたい。
関係者、他施設等との連携	b	b	・隠岐島民や地元住民に対する営業活動の強化、行政機関や業界関係者等との連携を図り、事業を効果的に行っている。

指定管理者評価委員会の評価結果について

1. 施設概要と状況

施設名	レインボープラザ
指定管理者	株式会社 隠岐商事（隠岐の島町）
設置目的	隠岐島民の松江市における各種交流、研修の推進を図り、隠岐島の活性化と効果的な定住促進に寄与するため

2. 評価期間

平成30年4月から平成31年3月まで

3. 評価結果

評価項目	評価		特記事項
	(指定管理者)	(評価委員会)	
業務実施体制に係る事項			
危機管理体制			
危機管理体制	a	a	・各種マニュアルを整備し、緊急時に備えた訓練等が実施されている。
組織体制			
人員配置体制（責任体制、配置）	b	b	・新体制での運営にあたり、フロント、営業、客室清掃関連の必要な人員を増員しながらも、経費節減が実施されており、適切な人員が配置されていると評価する。
人材育成			
職員研修の実施	b	b	・事業所内OJT等、適切に研修が実施されている。今後は外部講師の招致、ホテル業界の専門研修等にも取り組んでいただきたい。また、研修内容が職員間で共有される工夫も検討いただきたい。
コンプライアンス体制			
法令遵守体制	a	a	・法令遵守体制が確保されている。
財政基盤・財務			
収支状況	c	c	・飲食部門の営業損失が大きく、収支計画に劣る内容となっている。 ・初期投資による経費増の要因もあるが、基本的には食材仕入費と人件費の課題に尽きると考えることから、提携する経営コンサルタントと連携を図りながら、収支状況の改善を図っていただきたい。
総合評価	A（16点）	A（16点）	

項目評価の目安

- a：水準を上回る（2点）
- b：水準どおり（1点）
- c：水準を下回る（0点）

総合評価の目安（26点満点）

- S：実績が協定書等の内容や目標を上回り、優れた管理が行われたもの（21点以上）
- A：概ね協定書等の内容どおりの管理が行われており、適正な管理が行われたもの（16点～20点）
- B：実績が協定書等の内容や目標を下回り、さらなる工夫、努力及び改善が必要なもの（11点～15点）
- C：管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善が必要なもの（11点未満）