

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31年4月1日から令和2年3月31日まで

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83%、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79%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、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。 ・アンケート数を増やす取組、回収場所の変更等の工夫が必要。 ・指摘のあった課題等に対して更に対応力を高めていただきたい。
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。 ・設備や備品等の最終点検、ホテルバス無料送迎サービス（朝2便）の実施など、満足度を高める取組が実施されている。 ・Wi-fiサービスはパスワード簡略化と環境改善が必要。 ・妊産婦に対する意識を高く持つべき施設であることから、客室喫煙室及び館外喫煙場所について検討が必要。
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。今後は、新規の企画も期待する。 ・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、サザエ御飯等のテイクアウトなど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。
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	・自社清掃など委託料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。 ・限られた人員の中で経費の削減を図っているが、他のサービスへの影響や職員の負担とのバランス管理も重要。
広報事業・利用促進事業等			
計画性、PR、誘客効果	b	b	・概ね昨年度と同様の内容であるが継続することが重要。今後は新規企画も期待したい。 ・ホームページだけでなく、希望者に直接届くSNS媒体を活用した企画商品等の情報発信を検討いただきたい。
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。 ・松江市における隠岐のPR拠点として、隠岐4町村と協力した隠岐フェア等のイベントを検討いただきたい。

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31年4月1日から令和2年3月31日まで

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	・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	・ホテル業界のWeb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	・収支実績は計画に劣る内容となっているため「c」評価とする。 ・飲食の原価率については、提携する経営コンサルタントと連携を図りながら、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、更なる工夫、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）