

指 定 管 理 業 務 評 価 結 果 書

1 施設の名称等

(1) 公の施設の名称	倉敷市鷺羽山レストハウス
(2) 指定管理者	所在地 岡山県倉敷市大島 1 6 6 6 番地の 2 名 称 株式会社下電ホテル 代表者 代表取締役 永山久徳
(3) 公の施設の所管部署	倉敷市文化産業局文化観光部観光課
(4) 評価対象期間	令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 3 1 日まで

2 総合評価結果

(1) 市の評価	今年度は「接遇」と「清掃管理」に重点を置いて評価を行った。利用者数については、前年度比では 104%と昨年度に引き続き利用者増となっている。また、自主事業において展望台に設置している望遠鏡のリニューアルをはじめ、キッチンカーのイベント等を実施し、誘客促進への積極的な姿勢が利用者増へつながったと考えられる。 様々な客層の観光客が訪れる中で、令和 5 年度中の利用者からの苦情発生件数は 0 件、利用者アンケートにおいても「職員の対応」については 94%が満足（満足・ほぼ満足）と高い満足度を維持できており、職員による質の高い接遇が維持できていることが伺える。食品提供を行う施設として、「清掃管理」に関する取組において清掃業者への再委託をはじめ、職員による日次の点検により清掃・衛生管理が適切に行われていた。利用者アンケートの「全体の満足度」では 97%（満足・ほぼ満足）と非常に高い水準となっており、清潔な施設の維持管理が行われていると考えられる。 適正な施設管理が行われている一方で、物価高騰の影響を強く受けた結果、収支状況の改善について次年度の課題となっている。	総合評価
		A

(2) 指定管理者の自己評価	令和 5 年度は、レストランにおいて、季節限定メニューや月替わりメニューを増やし、バラエティーにとんだ商品を提供し集客を図った。 自主事業により、観光望遠鏡をリニューアルし、電子決済での利用が出来るようになり、利便性が向上したことにより集客を図る取組を行った。 費用面では、世界情勢（ウクライナ等）の影響で原油価格高騰が続くなか、昨年度より集客は伸びたが、電気料金の値上げにより、単価が約 2 倍（夏季単価@14.34 → @31.32）となり、昨年を上回る結果となった。 2 年目としては、世界情勢の影響による光熱水費の高止まりに伴う営業損失があったが、単月としては利益を出すことが出来た。しかし、初年度より利益損失を抑えることが出来たが、通年としては利益を出すことが出来なかった。
(3) アンケート結果の概要	「全体の満足度」は 97% の満足度（満足・ほぼ満足）が得られており、回答数が少ない中で高い水準を維持している。 また、項目ごとに見ても、「職員の対応」「施設の清潔感」「安全対策」の満足度はいずれも 89% 以上で、質の高いサービスを提供できていることが伺える。

3 施設の利用状況

(1) 利用実績	鷺羽山レストハウス利用者数 <table> <tr> <th>令和 5 年度</th><th>令和 4 年度</th></tr> <tr> <td>36,854 人</td><td>35,416 人（前年度比 104%）</td></tr> </table>	令和 5 年度	令和 4 年度	36,854 人	35,416 人（前年度比 104%）
令和 5 年度	令和 4 年度				
36,854 人	35,416 人（前年度比 104%）				
(2) 事業の内容	・レストハウスの有料施設（会議室及び和洋室）及び附属設備の使用の許可に関する業務 ・レストハウスの維持管理に関する業務 ・使用料の徴収に関する業務 ・レストハウスの設置目的を達成するための事業に関する業務 ・レストハウスの利用者の利便性を向上させるために必要な業務				

4 収支

(1) 収入 (指定管理者の収入)	<table> <tr> <td>総額</td><td>49,644千円</td></tr> <tr> <td>市からの指定管理料（委託料）</td><td>0千円</td></tr> <tr> <td>利用料金</td><td>154千円</td></tr> <tr> <td>その他の収入</td><td>49,490千円</td></tr> </table>	総額	49,644千円	市からの指定管理料（委託料）	0千円	利用料金	154千円	その他の収入	49,490千円								
総額	49,644千円																
市からの指定管理料（委託料）	0千円																
利用料金	154千円																
その他の収入	49,490千円																
(2) 支出 (指定管理者の支出)	<table> <tr> <td>総額</td><td>53,066千円</td></tr> <tr> <td>主な支出</td><td></td></tr> <tr> <td> 原材料費</td><td>21,409千円</td></tr> <tr> <td> 人件費</td><td>16,005千円</td></tr> <tr> <td> 光熱水費</td><td>10,156千円</td></tr> <tr> <td> 備品・消耗品費</td><td>1,097千円</td></tr> <tr> <td> 施設管理委託費</td><td>4,102千円</td></tr> <tr> <td> その他経費</td><td>296千円</td></tr> </table>	総額	53,066千円	主な支出		原材料費	21,409千円	人件費	16,005千円	光熱水費	10,156千円	備品・消耗品費	1,097千円	施設管理委託費	4,102千円	その他経費	296千円
総額	53,066千円																
主な支出																	
原材料費	21,409千円																
人件費	16,005千円																
光熱水費	10,156千円																
備品・消耗品費	1,097千円																
施設管理委託費	4,102千円																
その他経費	296千円																