

令和6年度 外部評価シート

施設名	兵庫県立但馬長寿の郷	現指定管理期間	令和3年度～7年度(5年間)
指定管理者	株式会社MEリゾート但馬	選定方法	公募

1 評価項目ごとの評価(対象期間:令和3年～5年)

評価項目	評価
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊棟、ロッジ4棟、茅葺きのふるさと庵、ふれあい工房、音楽堂ほか付帯施設を対象に、施設及び設備の点検と清掃等を実施し、綺麗で安心できる空間づくりに努めている。</li> <li>・ 令和5年度の利用者アンケート(n=504)によると、客室・浴室の清潔さ・快適さ、設備等については、「大変良い」「良い」を合わせて概ね 70～90%と利用者の評価も高く、清掃や施設修繕が適切に行われ、概ね良好な維持管理を行っているという評価できる。</li> <li>・ 施設の設置から 25 年以上が経ち、老朽化による修繕が増加傾向にある。</li> </ul>
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数の OTA(Online Travel Agent)との契約や、自社サイトでのスキー客へのPRによる集客の実施、平日のビジネス利用に向けた料金設定を行うなど、幅広い利用客の拡大に努めている。</li> <li>・ 利用者の要望を受けて、Wi-Fi や洗濯機、マッサージ器、洗浄便座などの設置やアメニティの追加、BS チャンネルを視聴可能にするなど、利用者の満足度の向上を目指した取組を行っている。</li> <li>・ 令和5年度の利用者アンケート(n=504)によると、スタッフの電話・接客対応の満足度、再び利用したいかという問いに対して約 90%の人が高評価をしており、利用者の拡大努力や、要望への適切な対応により、概ね適切な運営を行っているという評価できる。</li> </ul>
利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊利用は、令和2年度から新型コロナの影響で人の移動が激減したこともあり、令和3年度は 2,839 人と伸びなかったものの、その後は、令和4年度が 6,298 人、新型コロナが5類に移行した令和5年度には 9,309 人とコロナ前の水準にまで回復した。</li> <li>・ 宿泊棟は観光客やビジネス利用の取り込み努力によって、コロナ前より稼働率が上がっており、ロッジの稼働率もコロナ前の同水準まで回復している。</li> <li>・ 交流施設は、新型コロナで減少した団体利用が回復しておらず、令和2年度から横ばいの状況である。</li> <li>・ 新型コロナによる利用者の減少はやむを得ないが、宿泊棟・ロッジの稼働率をコロナ前の同水準またはそれを上回る水準にまで引き上げたことは評価できる。一方、交流施設においては、稼働率を上げるための一層の取組が求められる。</li> </ul>
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和3年度、4年度はコロナの影響で宿泊者が減り大幅な赤字となった。</li> <li>・ 5年度は宿泊者が増え赤字がかなり抑えられたものの、雪不足によるスキー客のキャンセルが収支に響いた。</li> <li>・ 令和6年度は、第2四半期時点では黒字となっており、年間を通じての黒字化が期待される。</li> <li>・ 新型コロナによる収益の悪化はやむを得ないものとする。宿泊客の取り込み努力による宿泊棟利用の増を要因とする収益の増加は評価できる。</li> </ul>

運営体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支配人ほか6人の職員に加え、(株)MEリゾート但馬の法人本部も支援を行っている。また、「但馬長寿の郷」の企画管理課や県福祉部高齢政策課との連絡調整体制も構築されている。</li> <li>・ 令和6年 10 月に漏電による停電が発生したが、宿泊客の他施設への移動や予約客への案内など、少ない人数で大きな混乱もなく対応したことから、非常時の運営体制は適切である。利用者アンケートの電話・接客対応の評価も高く、職員の人数・能力ともに適切である。</li> </ul>
その他	—

## 2 残りの指定期間における改善点

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ふれあい工房や音楽堂等で構成される交流施設の利用が、コロナ前の水準まで回復していない。</li> <li>・ 団体利用が減っている分、夏休みの親子教室等を開催して利用の促進に尽力しているが、かつて利用していた団体への利用呼びかけや地元自治体による利用勧奨協力、近隣施設と連携したプラン創設など、利用促進のための工夫が必要。</li> </ul>
---

## 3 次期公募に向けた検討課題等

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ふるさと庵の南側の土地を活用し、交流施設一帯の活性化に繋がられないか。</li> <li>・ 施設の経年劣化に伴い修繕が必要な箇所が増えてきている。建物の使用部材に特殊な部分が多く、修繕経費が高額になるなどの指摘があることから、計画的な修繕のあり方や費用の分担について検討が必要。</li> <li>・ 人件費、燃料費の高騰や競争力強化の観点から、指定管理導入のメリットを生かした柔軟な利用料金設定・体系の検討が必要。</li> <li>・ 指定管理者のみならず、地域団体やボランティアを活用した施設の活性化を検討してはどうか。</li> <li>・ 福祉拠点として、ユニバーサルツーリズムの受け入れ、運営におけるユニバーサルの視点を十分認識し、また、今後はBCP(事業継続計画)の策定にも取り組むことが必要。</li> </ul>
---

### (参考)但馬長寿の郷指定管理者外部評価委員会委員

氏名	主な役職	備考
谷口 泰司	関西福祉大学社会福祉学部	
千種 和英	地域再生アドバイザー	
辻本 康次	こころ豊かな人づくり 500 人委員会但馬 OB 会会長	
西村 総一郎	兵庫県旅館ホテル生活衛生同業組合常務理事	
芳田 京美	中小企業診断士	
藤本 貴義	兵庫県福祉部次長	