

平成20年度 公の施設の指定管理者による管理運営状況

所管課 産業観光局観光部観光企画課

電話 075(222)4130

1 公の施設

公の施設の名称	京都市宇多野ユースホステル
所在地	京都市右京区太秦中山町2-9
業務概要	宿泊のための施設の提供 集会、研修等のための施設の提供 テニスのための施設の提供 京都の歴史、文化、産業等の紹介 その他市長が必要と認める事業
アピールポイント	平成20年7月、全面リニューアル！木のぬくもりを大切に、明るく開放的で京都らしさ漂う施設に生まれ変わりました。 京都観光の滞在拠点としてだけでなく、青少年の育成、国際交流、市民や地域の活動の場として広く利用されています。国内外からの宿泊者への京都の魅力の発信、旅行者と市民の交流にも力を入れています。

2 指定管理者

指定管理者の名称	財団法人京都ユースホステル協会
主たる事業所の所在地	京都市右京区太秦中山町2-9
指定期間	平成19年12月1日～平成23年3月31日(3年4箇月間)

3 指定管理者の業務の運営状況

(1) 事業概要	
施設の管理運営	
<p>【宿泊・集会室・テニスコート、BBQコーナー等の利用の提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付業務(予約受付、使用料徴収、利用案内等) ・施設の維持管理等(清掃、施設・設備の点検、庭の手入れ、警備、軽微な補修等) <p>【サービス向上の主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光・行政情報の資料設置や掲示 ・施設紹介ホームページの充実、オンライン予約システムの導入 ・インターネット利用端末の設置や無線LAN利用環境の整備 ・宿泊者の交流事業や伝統工芸など京都の魅力の紹介等、多彩な事業の実施 ・集会室やテニスコートの利用時間の延長(集会室7時～22時、テニスコート8時～19時最大) <p>(以下指定管理者提案内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者のボランティアガイド要望への対応 ・市バス1日乗車券、割引入場券、切手等の取扱い ・宅配便や荷物のキャリアーサービス等の取扱い、JR花園駅等からの荷物の無料搬送(グループ向け) ・クレジットカードの取扱いや国内外の宿泊予約システムへの参加 ・ランドリー設備の整備やBBQコーナーの用具貸出、レンタサイクルの提供 ・チェックイン時間や門限の延長(チェックイン:午後11時30分、門限:深夜0時) ・グループや団体利用者の体験プログラム情報の充実とアレンジ等のサービス提供 <p>(参考)今後実施予定の指定管理者提案内容</p>	
事業実施	
<p>(指定管理者提案内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オープン見学会や記念イベント 約160名 ・オカリナ、ピアノ、琴等のコンサートやクリスマス、舞妓さん紹介等の実施 延べ303名 ・子ども体験宿泊やジュニアボランティア体験の実施 延べ30名 ・研修生やインターンシップ等の受入れ 14名 ・京都らしさの写真展、藍染体験など外部の団体と連携したタイアップ事業 延べ約220名 (西陣や伝統工芸、庭師さん等の仕事や伝統工芸紹介等) ・祇園祭り宵山、五山送り火観賞、おけら詣等、多彩なツアー実施 延べ約200名 ・ハツ橋作りやもちつき体験等の宿泊者のための交流イベント等の実施 延べ約255名 <p>(参考)今後実施予定の指定管理者提案内容</p>	
サービス提供状況	
<p>担当理事1名、所長・ペアレント兼任(現場責任者)1名、サブペアレント(事業担当、現場責任者補佐)1名、職員5名 計8名 ほか清掃等のパート、アルバイト、利用人数の季節変動に応じた運営補助ボランティア(ヘルパー)やシーズンアルバイト、宿直補助等を配置</p> <p>(参考)今後実施予定の指定管理者提案内容</p>	



(2) 施設の利用状況(施設の稼働率, 利用者数, 事業参加者数など)					
年 度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
指標 ベッド稼働率(建替え前から+5%の55%を目指す。平成20年7月12日にリニューアルオープン)					
目標値(%)	-	55	55		
実績値(%)	-	49.7			
対前年度比	-	-			
目標達成度	-	90.4%			
指標 延べ宿泊者数(20年度は, 稼働率55%相当人数の8.7箇月分。平成20年7月12日にリニューアルオープン)					
目標値(人)	-	24,590	34,128		
実績値(人)	-	22,243			
対前年度比	-	-			
目標達成度	-	90.5%			

(3) 指定管理者の業務の収支状況 (単位:円)					
年 度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
収入状況					
委託料	11,533,000	82,900,000			
事業委託料	-	2,600,000			
雑収入	-	31,467			
収入計	11,533,000	85,531,467			
対前年度比	-	-			
支出状況					
人件費	4,958,782	48,454,086			
管理費	621,560	16,916,823			
光熱水費	3,305,897	12,490,666			
事業費	386,600	7,126,672			
その他	1,368,385	2,682,515			
支出計	10,641,224	87,670,762			
対前年度比	-	-			
収支					
収 支	891,776	2,139,295			
対前年度比	-	-			

4 施設の利用者満足度の把握

<p>利用者満足度の把握状況</p> <p>京都市窓口サービス評価・実践制度によるアンケート（平成20年10月15日～11月9日） 方法：下記の5項目に関する5段階評価及び自由意見 対象：宇多野ユースホステル宿泊者 回答数：120人 国際YH連盟の予約システム利用の宿泊者オンライン評価（常時） 方法：宿泊者がオンライン上で宿泊利用満足度評価に記入 対象：国際YH連盟の予約サイト利用の宇多野ユースホステル宿泊者（主に外国人旅行者） 回答者：85人（集計期間：平成20年7月～11月） YH館内設置のアンケート用紙やホームページ掲示板等への利用者の書き込み</p>
<p>利用者満足度把握の結果</p> <p>京都市窓口サービス評価・実践制度によるアンケート（それぞれ5点満点） ・対応の仕方 4.5点 ・身だしなみ 4.2点 ・接遇の態度 4.6点 ・説明の仕方 4.5点 ・窓口の印象 4.5点 国際YH連盟の予約システム利用の宿泊者オンライン評価（常時）（100点満点） ・接遇9.8点 ・サービス9.7点 ・快適さ9.7点 ・清潔9.8点 ・安全9.6点 ・立地7.7点 平均満足度8.4点 世界第3位（2008年） YH館内設置のアンケート用紙やホームページ掲示板等への利用者の書き込み ・90%以上が満足の評価</p>
<p>意見等への主な対応状況</p> <p>・食事メニューを見直し、季節ごとの工夫や内容の充実、希望に沿った特別メニューの設定など ・暖房の改善について、エントランス等の天井の高い空間へのサーキュレーター設置や浴室脱衣場へのオイルヒーターの設置 ・夜間の音の問題については、改善のための調査や改修の見積り等を行うほか、午後10時30分以降の談話には食堂を利用してもらうよう案内するなどの改善に努めている。</p>

5 その他特記事項

<p>(1)</p> <p>リニューアルオープン後の施設満足度は格段に向上し、従来の青年層以上に、団塊の世代や家族・グループ旅行での利用が増えている。これらは少人数部屋の充実など多様な定員の部屋の確保やバリアフリー化により、幅広い利用者ニーズに対応できるようになったためと考える。また、障害のある方の利用についても施設の充実と減免申請手続きがしやすくなったことで利用が伸びている。特に介助者が必要な方は、一般的に旅行費用がかさむため喜ばれている。</p>
<p>(2)</p> <p>市民の昼間の施設利用も大きく伸びており、子育て世代の親子の利用や趣味の活動、地域の会合のほか、子供会や地域の親睦会でのBBQ利用など、今後も利用の増加が見込まれる。そうした中で、地域の安心・安全拠点の役割も担う場として、AEDの設置や子供110番、廃油改修ステーションなどを設ける等の取組も行っているが、災害時の防災拠点として更なる改善課題の発見と整備を心がけていきたい。</p>

6 評価

<p>指定管理者</p> <p>（自己評価） リニューアルオープン後は、施設の充実化により更なる利用増を期待していたが、金融危機に伴う経済の急激な落ち込みや円高なども影響し、秋以降の外国人利用者や国内の利用者の減少等も見られ、2008年度の目標としていた宿泊者数を上回ることができなかった。新しくなった施設を利用していただいた方の満足度は高いだけに、この魅力をより多くの方に伝える取組に力を入れる必要がある。また、部屋タイプ別の利用状況を見ると、料金設定が高めでどう影響するか気になっていたツインルームだが、実際は利用希望者が非常に多く対応できない場面も多くあった。その反面、6人部屋の利用は部屋別の稼働率から見ると一番低いものであった。こういった状況は改築前からある程度は想定していたが、それ以上にこうした傾向がユースホステルでも強まっており、今後の利用を見極めながらこうしたニーズに応える改善に取り組み、運営目標達成を目指したい。 また、施設・設備が一新され、それらを使いこなすことにもスタッフもなれ、今後は更に効率的な運営が可能となると思われる。子供たちの体験や学びの機会提供など、地域の多様な利用ニーズに応えた取組の充実や運営の仕組みづくりなど、地域との連携・協働もより深まった。 一方、宿泊者オンライン評価で低かった「立地」については、駅からのアクセスの改善だけでなく、京都の北西地域の魅力の発掘や紹介などによる地域の価値を高める取組が必要であり、その点は今後も継続的に行い、地域の価値の高まりとともに立地への評価の改善を図っていく。 全体として、まだまだ改善の余地はあるが、宿泊利用者の満足度評価は高く、今後も施設的なハード面と運営やサービス、事業等のソフト面のバランスが取れた運営を行い、宿泊目標数の達成につなげていきたい。</p>
<p>本市</p> <p>（指定管理者に対する評価） 建替え工事の遅れにより、オープン日の決定が遅れたため、事前のPRが十分できなかったことに加え、秋以降の世界的な金融危機や円高の影響を受けた中ではあったが、各種の利用者アンケート等で高い満足度を得ていることは、リピーター作りにもつながることとして評価できる。今後は、市民窓口利用者アンケートで評価の低かった「身だしなみ」を改善すべく、ユニフォームの着用を徹底するとともに、幅広い層に対応できるユースホステルとなったことを生かし、一般的な京都の旅行雑誌への広告掲載など、リニューアルされた施設をより一層PRするよう求めたい。</p>