

平成27年 7月13日
内閣府公共サービス改革推進室

**民間競争入札実施事業
経済産業研修所の管理・運營業務の評価（案）**

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）第7条第8項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

I 事業概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

経済産業研修所が実施する「経済産業研修所の管理・運營業務」については、公共サービス改革基本方針（平成24年7月20日閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて経済産業研修所は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「経済産業研修所の管理・運營業務における民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
事業内容	経済産業研修所施設の管理・運営に係る業務のうち ① 点検等及び保守業務 ② 清掃業務 ③ 執務環境測定業務 ④ 施設警備及び受付業務
契約期間	平成25年4月1日から平成28年3月31日までの3年間
受託事業者	経済産業研修所の管理・運營業務共同企業体 代表者：アズビル株式会社 構成員：株式会社アール・エス・シー 株式会社ビケンテクノ
契約金額	206,000,000円（税抜）

<p>確保されるべきサービスの質</p>	<p>管理・運營業務の質</p> <p>管理・運營業務を通して、快適な施設利用を可能とするとともに、当施設における研修の円滑な実施を可能とすること。</p> <p>1) 快適性の確保</p> <p>イ 施設利用者アンケートの満足度 (定量的な指標：設問それぞれについて満足度が80%以上)</p> <p>ロ 研修所の職員及び研修生（以下「施設利用者」という。）を対象に別添の「施設環境に関するアンケート」を年4回（5月、7月、10月、2月のそれぞれ1週間）実施する。回収率は95%以上とする。</p> <p>ハ 満足度は、「満足」及び「やや満足」に該当する回答の割合を集計（1%未満の端数が生じるときは、小数点第1位を切り捨て）するものとする。</p> <p>ニ 原則として、アンケートの設問により満足度を測定する。 ①及び②により「清掃業務」、③及び④により「施設警備及び受付業務」、⑤により「点検等及び保守業務」の満足度を測定</p> <p>2) 品質の維持</p> <p>管理・運營業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水の発生回数（定量的な指標：0回）</p> <p>3) 安全性の確保</p> <p>管理・運營業務の不備に起因する当該施設内での人身事故（及び物損事故）の発生回数（定量的な指標：0回） ※ 人身事故とは、病院での治療を要するものをいう。</p> <p>4) その他</p> <p>管理・運營業務の不備に起因する当施設における研修の中断回数（定量的な指標：0回） ※ 研修の中断とは、研修（講義等）が中断することにより、研修目的が達成されない場合をいう。</p>
----------------------	--

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者（4者）から提出された企画書について、経済産業研修所に設置した評価委員会において審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。入札価格については、平成25年2月28日に開札した結果、4者が予定価格の範囲内であったことから、当該4者について総合評価を行ったところ、総合評価点が最も高い上記事業者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

経済産業研修所から提出された平成25年4月から平成27年3月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、評価を行うものとする。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

(1) 対象公共サービスの質の確保について

① 快適性の確保

施設利用者アンケートの設問により満足度を測定

設問それぞれについての満足度が80%以上、回収率は95%以上となっている。

	回収率	満足度				
		①清掃	②清掃	③施設警備及び受付	④施設警備及び受付	⑤点検等及び保守業務
平成25年度	99.2%	94%	99%	95%	89%	94%
平成26年度	98.4%	95%	98%	92%	89%	95%

<設問>

- ① 宿泊室の清潔度について（清掃）
- ② 全館共用部分（廊下、教室、洗面所等）の清潔度について（清掃）
- ③ 日中における受付の対応について（施設警備及び受付）
- ④ 夜間における受付・警備の対応について（施設警備及び受付）
- ⑤ 施設（照明、風呂、敷地外周の植栽等）の管理状況について（点検等及び保守業務）

② 品質の維持

管理・運営業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水の発生：0回

③ 安全性の確保

管理・運営業務の不備に起因する当該施設内での人身事故（及び物損事故）の発生：0回

④ その他

管理・運営業務の不備に起因する当施設における研修の中断：0回

確保すべきサービスの質については、すべて達成されており、業務報告書の内容等から要求水準を確保しており、業務が确实かつ適切に実施されていると評価できる。

(2) 民間事業者からの改善提案による実施事項

庁舎施設の実情を踏まえ、予防保全の観点から設備機器の改修計画が提案され実施した。更に定期点検・保守の結果に応じた修繕等の提案も行われ、庁舎施設全体を効率的に稼働することができている。

また、空調設備や照明設備の高効率運転を行い、平成26年度の電力使用量については、市場化テスト導入前の平成19年度比▲335,697kWH（▲48.1%）と大幅に削減されている。

その他、各種マニュアルの作成、災害等緊急時の対応訓練の実施、仕様書に掲げていない箇所の清掃の提案や植栽作業におけるきめ細かい配慮等、民間事業者の創意工夫が発揮されている。

3 実施経費についての評価

民間競争入札は平成22年度から実施したが、平成20年度及び平成21年度は耐震改修補強工事を実施していたため、平成19年度実施経費（95,534千円）を民間競争入札前の従来の実施に要した経費とする。

平成25年度及び平成26年度の平均額（68,667千円）と比べ、単年度当たり26,867千円（28.1%）の経費が削減されている。

従来経費 (平成19年度)		実施経費 (平成25～26年度平均額)			
95,534千円	－	68,667千円	=	▲26,867千円	(▲28.1%)

本業務については、民間競争入札の1回目の3年間（平成22年度から平成24年度）に、総務省による「職員研修施設に関する調査」に基づく勧告を踏まえ、平成23年度以降の宿泊施設等の維持管理経費の節減・有効活用の観点から、受託事業者と検討・調整の上、サービスレベルを大きく損なわない範囲内で契約変更が行われ、更なる減額がなされている。契約変更後の民間競争入札1回目の後半2年間（平成23年度及び平成24年度）の平均額（72,774千円）と比較しても単年度当たり4,107千円（▲5.6%）の削減がなされていることから、経費節減に効果があったものと評価できる。

1回目実施経費 (平成23～24年度平均額)		実施経費 (平成25～26年度平均額)			
72,774千円	－	68,667千円	=	▲4,107千円	(▲5.6%)

4 評価のまとめ

本事業において確保されるべき公共サービスの質の目標はいずれも達成され、評価できる。

また、民間事業者の提案による設備機器等の改修・修繕の実施、各種マニュアルの作成、災害等緊急時の対応訓練の実施、仕様書に掲げていない箇所の清掃の提案や植栽作業におけるきめ細かい配慮等民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。中でも空調設備や照明設備の高効率運転を行ったことで平成26年度電力使用量が、市場化テスト導入前の平成19年度比▲335,697kWh（▲48.1%）と大幅に削減されていることは特筆に値する。

さらに、実施経費についても、単年度当たり26,867千円（▲28.1%）の経費が削減されており、効率的に事業が実施されたものと評価できる。

5 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が2回目であり、事業全体を通じての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、また、法令違反行為等もなかった。
- ② 経済産業研修所に設置されている外部有識者（大学教授、研究団体役員等）で構成された「評価委員会」において、事業実施状況のチェックを受ける仕組みが整っている。
- ③ 入札において4者（1回目は5者）の応札があり、競争性は確保されている。

- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成していた。
- ⑤ 経費削減において、従来経費からの削減率28.1%の効果を上げていた。
- ⑥ 次期事業の実施要項については、従来の実施要項の内容を承継する見込みであり、入札条件等の大幅な見直しの必要はない。

以上のことから、本事業については「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅲ. 1の基準に基づき新プロセスに移行した上で、事業を実施することが適当と考えられる。

以上

民間競争入札実施事業
経済産業研修所の管理・運營業務 実施状況について
(平成25年度・26年度)

I 事業の概要

1. 委託業務内容

経済産業省経済産業研修所施設の管理・運営に係る業務のうち、点検等及び保守業務、清掃業務、執務環境測定業務、施設警備及び受付業務

2. 業務委託期間

平成25年4月1日～平成28年3月31日

3. 受託事業者

経済産業研修所の管理・運營業務共同企業体

代表者 アズビル株式会社

構成員 株式会社アール・エス・シー

株式会社ビケンテクノ

4. 受託事業者決定の経緯

「経済産業研修所の管理・運營業務における民間競争入札実施要項」に基づき、総合評価落札方式により入札を行ったところ、4者より企画書の提出があり、複数の外部有識者を含む評価委員会による審査の結果、いずれの企画書も評価基準を満たすと判断され、4者による入札を実施することとなった。

平成25年2月28日に入札・開札した結果、4者とも入札価格が予定価格の範囲内であったため、総合評価点の最も高い値であった上記事業者が落札者となり、前回実施事業（平成22～24年度。以下、前回実施事業を「第Ⅰ期事業」、今回実施事業を「第Ⅱ期事業」という。）に引き続いて事業を実施することとなった。

II 達成すべき質の達成状況及び評価

各 業 務	測 定 指 標	評 価
<p>快適性の確保</p>	<p>研修員及び研修所職員を対象とした「アンケート」を年4回（5月、7月、10月、2月のそれぞれ1週間）実施し、設問それぞれについて満足度（「満足」及び「ほぼ満足」に該当する回答の合計割合）が80%以上であること。回収率は95%以上。（詳細は別紙参照）</p> <p><アンケート設問></p> <p>①宿泊室の清潔度について ②全館共用部分（廊下、教室、洗面所等）の清潔度について ③日中における受付の対応について ④夜間における受付・警備の対応について ⑤施設（照明、風呂、敷地外周の植栽等）の管理状況について</p> <p>【平成25年度】 対 象 人 数：522人 回答(回収)人数：518人 回収率：99.2% 各設問満足度 ①94% ②99% ③95% ④89% ⑤94%</p> <p>【平成26年度】 対 象 人 数：532人 回答(回収)人数：524人 回収率：98.4% 各設問満足度 ①95% ②98% ③92% ④89% ⑤95%</p>	<p>適</p>
<p>品質の維持</p>	<p>管理・運營業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水の発生回数 (定量的な指標：0回)</p>	<p>適 (発生回数0回)</p>
<p>安全性の確保</p>	<p>管理・運營業務の不備に起因する当該施設内での人身事故(及び物損事故)の発生回数 (定量的な指標：0回)</p>	<p>適 (発生回数0回)</p>
<p>そ の 他</p>	<p>管理・運營業務の不備に起因する当施設における研修の中断回数 (定量的な指標：0回)</p>	<p>適 (発生回数0回)</p>

Ⅲ 確保すべき水準の達成状況及び評価

各業務の確保すべき水準については、業務報告書の内容等から、确实かつ適切に実施されたと認められる。

Ⅳ 実施経費の状況及び評価

1. 実施経費の状況

平成20年度及び21年度は、耐震改修補強工事により別館の使用を停止していたため、平成19年度経費を民間競争入札実施前の経費として比較する。

実施経費 (平成25年度及び平成26年度の平均額)		民間競争入札実施前の経費 (平成19年度実績額)	
68,666,668円	－	95,533,596円	＝ 26,866,928円(▲28.1%)

<参考>

(単位：円)

	実施経費 (税抜き)	比較 <税抜額>		備考	
		対平成19年度	対前年度		
平成19年度	95,533,596			別館工事直近の年度	
第I期	平成22年度	89,040,000	▲6,493,596	－	
	平成23年度	72,774,000	▲22,759,596	▲16,266,000	契約変更による減額 (注)
	平成24年度	72,774,000	▲22,759,596	0	
第II期	平成25年度	68,666,672	▲26,866,924	▲4,107,328	年度間の端数調整あり
	平成26年度	68,666,664	▲26,866,932	8	平成26年4月税額変更
	平成27年度 (参考)	68,666,664	▲26,866,932	0	

(注) 平成23年3月30日付けで業務請負変更契約書を締結。変更事由としては、平成22年10月に総務省行政評価局の勧告により、宿泊施設等の維持管理経費の節減等が求められたことから、事業者との間で検討・調整を行い、サービスレベルを大きく損なわない範囲内で減額変更を行った(平成23、24年度の2箇年分)。なお、現行契約の業務仕様は、上記変更後のサービスレベルを基礎としている。

2. 評価

運営・管理業務に必要な年間経費を、民間競争入札実施前後で比較(別館耐震改修補強工事前の平成19年度と平成25年度で比較)すると、26,867千円/年(税抜き)の削減効果があった。

V 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

改善状況等

① 庁舎施設内工作物に発生した不具合の総合的な解決

市場化テストによる民間競争入札の実施により、常駐する管理人（統括責任者）が庁舎施設内工作物の全体像を理解して多角的に検証する体制が構築されたことにより、不具合発生時には迅速な対処修繕や原因調査がなされるとともに、経過観測が必要な場合には警備要員等と連携しながら日々のきめ細やかな観測・対応等がなされるようになったほか、不具合（事故）を未然に防ぐ観点も備えた包括的な対策が提案されるようになった。

第Ⅱ期事業においては、第Ⅰ期事業を実施するなかで把握した庁舎施設の実情を踏まえ、予防保全の観点から、設備機器の改修計画を提案、実施したことに加え、定期点検・保守の結果に応じて、必要な対処修繕や根本的な改善のための提案も行うなど、庁舎施設全体を効率的かつ効果的に稼働させることができた。

また、当庁舎施設において多くの改修工事等が行われたが、研修所職員との連絡を密にしつつ、専門的立場から助言を行うとともに、必要に応じて工事等関係者との連絡・調整を行うことにより、研修運営や諸行事に支障を来すことなく、かつ、改修工事等の効率的な実施にも貢献した。

② 節電・省エネルギー・省CO₂ 対策の実施

第Ⅱ期事業においては、第Ⅰ期事業に引き続き、過去データの活用及び現場状況の把握を基に、建物の特性を考慮したうえで、空調設備や照明設備の高効率運転を行うことができた。さらに、不快度指数を指標として取り入れ、温度・湿度・風の流れを計測しつつ空調温度の設定をすることで過剰な温度設定の変更を抑制するとともに、施設の使用状況や天候に応じて弾力的な設備稼働を行い、エネルギーコストの削減と快適空間の両立に配慮するなど、省エネルギー・省CO₂ に資する管理運営を提案、実施した。

なお、当庁舎施設の年間電力使用量は次表のとおりであり、第Ⅰ期事業における取り組みにより大幅な節電効果が得られたところであるが、第Ⅱ期事業においては、電力使用量自体はほぼ横ばいで推移しており、これは、引き続き節電対策を講ずる一方で施設利用者の快適性を損なわない形で効率的な電力利用が行われた結果といえる。直近の平成26年度の電力使用量は平成19年度比で▲48.1%と大幅な削減となっている。

（参考）経済産業研修所における電力使用量の推移

	年 度	使用電力量	平成19年度 比
前	平成19年度	697,799kWh	
Ⅰ期	平成22年度	596,203kWh	▲14.5%
	平成23年度	410,513kWh	▲41.1%
	平成24年度	384,154kWh	▲44.9%
Ⅱ期	平成25年度	385,270kWh	▲44.7%
	平成26年度	362,102kWh	▲48.1%

③災害等緊急時の対応体制強化

夜間・休日における災害発生を想定し、実際の警備要員の体制に則した形で災害対応マニュアルを見直し、宿直・日直を行う業務員全員を対象とした訓練を実施したほか、研修所職員による防災訓練に参画したうえで、施設内に配備された防災器具の配置や操作説明を行うなど、事業従事者のみならず研修所職員の防災及び災害対応への意識向上に貢献した。

④受付・警備業務の品質改善

第Ⅰ期事業に引き続き、日々生じた対応の共有化（マニュアル化）を図るとともに、研修所職員との意思疎通を通じて、業務の効率化に資する提案を行ったほか、受付業務への女性配置により施設利用者、来訪者や電話取り次ぎにおいて、気配りがあり、かつきめ細やかな応対を実現している。

⑤清掃業務

仕様書で定められた毎日及び定期清掃において、安全かつ確実に遂行したのはもちろんのこと、施設の利用状況に応じて、対応内容や頻度・時間の調整を積極的に提案し、速やかに実施することにより、利用者が快適に生活し、研修に集中できる環境を維持し続けることができた。

また、仕様書に掲げていない箇所（天井部設置の吸排気口のガラリ、浴場排水溝の滞積カルキの除去等）についても清掃の必要性を提案し、実施するなど、施設全体について清潔かつ良好な環境を保持することができた。

加えて、従事者全員が他業務との連携を意識して各所の清掃を行うことにより、不具合箇所や遺失物の早期発見・早期対応にも繋がった。

⑥植栽管理・害虫対策

植栽樹木各々に合わせた最適な作業方法・実施時期が適宜検討され、特性や景観等に配慮するばかりではなく、安全面、近隣住民との関係にも配慮した管理が行われた。

また、気候・天候に配慮しかつ効率的な除草作業を行ったばかりではなく、前回事業実施の経験を踏まえ、発生する害虫等や時期を事前に予測し、効率的な防虫対策（アカダニ駆除、蜂を寄せる要因ともなる植物（ヤブガラシ等）の除草）を提案・実施するなど、研修所利用者及び近隣住民等の安全面の確保にも貢献した。

VI 経済産業研修所における評価委員（外部有識者）による評価・意見について

- 統括責任者は、研修所担当者と密な連携を図り、不測の事態が発生した場合は、速やかに報告・対処がされた点を評価するとともに、その密な連絡体制により不具合を未然に防ぐことができたことも評価できる。
- 機器の運転管理を行うにあたり、電力使用量の削減に向けた努力を引き続き行ったことに加え、当研修所の特性を踏まえ執務環境の向上という観点も見据え行ったことはたいへんに評価できる。
- 管理者（研修所職員、現場の受託事業者）及び利用者の評価に甘んずること無く、受託事業者において独自のインスペクションを用い当事者が気づきづらい問題点を洗い出して

いることは評価できる。なお、インスペクションの結果については、研修所側にもフィードバックし、相互協力の下で更により良い管理・運營業務が遂行されることを期待する。

Ⅶ 全体的な評価

確保すべき本業務の質については、全ての業務が確実かつ適切に実施されていることに加え、市場化テストによって事業を実施したことにより、施設等管理業務を専門とする者が統括責任者として常駐することで、各業務実施者間の指示、連絡等の統制が図られるなか、施設内工作物（自家用電気工作物、空調設備、照明設備等）の稼働状況を毎日把握し、巡回点検し、不具合等あれば即座に把握・修繕できるなど機動的かつ効率的な対応が図れるようになった。

また、当該施設における構造・特性等を理解し、節電や省エネルギーに配慮した対策を継続する一方で、快適な施設利用の観点による新たな設備稼働を提案、実施するなどして、効率だけでなく効果的なエネルギー利用を図り、より充実した施設の維持・管理業務が実施できるようになった。

なお、平成26年度期中において、統括責任者の交代があったが、適切な人員の配置とOJT方式による十分な期間を設けるなど、業務に支障を来すことなく引継ぎが行われた。このようなことから民間事業者の創意工夫も発揮されている。

さらに、経費についても市場化テスト実施前と比較して大幅な削減が図られている。

Ⅷ 今後の事業

民間競争入札実施事業としての事業実施は、第Ⅰ期事業に引き続いての2回目となるが、前回同様に良好な実施状況にあると認められる。

- ① 事業実施期間中に、民間事業者が業務改善指示を受けること及び業務に係る法令違反行為等を行った実績はなかった。
- ② 経済産業研修所には、外部の有識者（大学教授、研究団体役員）で構成された「評価委員会」が設置されており、実施状況についてチェックを受ける仕組みを備えている。
- ③ 第Ⅰ期は5者応札であり、今期についても4者応札となっている。
- ④ 達成すべき質として設定した項目及び民間事業者から提案のあった項目に対する履行状況について、良好なサービスの質が達成されたと認められる。
- ⑤ 経費節減という点において、従来経費（平成19年度）より26,867千円（▲28.1%）と大幅な削減が図られている。
- ⑥ 次期事業の実施要項について、従来の実施要項の内容を承継する見込みである。

以上のことから、経済産業研修所における施設管理・運營業務については、本事業の評価を踏まえ、次期事業の実施においては「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」に基づき、新プロセスに移行したうえで、事業を実施することとしたい。

○ 施設利用者アンケート(満足度調査)の集計結果

『 管理・運営業務の質 / 快適性の確保 』

【 平成25年度 】

実施月	対象人数	回収人数	回収率 (95%以上)	① 宿泊室の清潔度					② 全館共用部分の清潔度					③ 日中の受付対応					④ 夜間の受付・警備対応					⑤ 施設の管理状況				
				満足	ほぼ満足	やや不満足	不満足	わからない	満足	ほぼ満足	やや不満足	不満足	わからない	満足	ほぼ満足	やや不満足	不満足	わからない	満足	ほぼ満足	やや不満足	不満足	わからない	満足	ほぼ満足	やや不満足	不満足	わからない
5月分	89	89	100.0%	61	25	0	0	3	66	23	0	0	0	64	24	0	0	1	58	25	0	0	6	49	36	3	0	1
7月分	148	147	99.3%	102	38	1	0	6	109	38	0	0	0	103	36	1	0	7	98	38	2	0	7	94	48	4	0	1
10月分	159	159	100.0%	88	61	3	0	7	93	64	2	0	0	97	55	0	0	7	88	46	2	0	22	76	73	6	2	1
2月分	126	123	97.6%	85	31	0	0	7	90	32	0	0	0	88	29	0	0	5	85	28	0	0	10	77	39	5	0	2
合計	522	518	99.2%	64.8%	29.9%	0.7%	0.0%	4.4%	69.1%	30.3%	0.3%	0.0%	0.0%	67.9%	27.7%	0.1%	0.0%	3.8%	63.5%	26.4%	0.7%	0.0%	8.6%	57.1%	37.8%	3.4%	0.3%	0.9%
定量的な指標 <満足度> (満足+ほぼ満足 80%以上)				94.7%					99.4%					95.7%					89.9%					94.9%				
回収人数から「わからない」を除いた満足度(※)				495 人に対して 99.1%					518 人に対して (99.4%)					498 人に対して (99.5%)					473 人に対して (98.5%)					513 人に対して (95.9%)				

【 平成26年度 】

実施月	対象人数	回収人数	回収率 (95%以上)	① 宿泊室の清潔度					② 全館共用部分の清潔度					③ 日中の受付対応					④ 夜間の受付・警備対応					⑤ 施設の管理状況				
				満足	ほぼ満足	やや不満足	不満足	わからない	満足	ほぼ満足	やや不満足	不満足	わからない	満足	ほぼ満足	やや不満足	不満足	わからない	満足	ほぼ満足	やや不満足	不満足	わからない	満足	ほぼ満足	やや不満足	不満足	わからない
5月分	138	137	99.2%	92	38	1	0	6	94	41	1	0	1	86	42	1	0	8	82	42	1	0	12	78	54	4	0	0
7月分	137	136	99.2%	87	40	2	2	4	91	42	3	0	0	90	34	1	0	9	87	35	0	0	13	84	46	5	0	1
10月分	139	134	96.4%	94	35	3	0	2	95	38	1	0	0	93	34	0	0	7	89	30	0	1	14	78	50	5	0	1
2月分	118	117	99.1%	85	31	0	0	1	88	29	0	0	0	84	23	0	0	10	84	20	0	0	13	72	37	4	4	0
合計	532	524	98.4%	68.3%	27.4%	1.1%	0.3%	2.4%	70.2%	28.6%	0.9%	0.0%	0.1%	67.3%	25.3%	0.3%	0.0%	6.4%	65.2%	24.2%	0.1%	0.1%	9.9%	59.5%	35.6%	3.4%	0.7%	0.3%
定量的な指標 <満足度> (満足+ほぼ満足 80%以上)				95.8%					98.8%					92.7%					89.5%					95.2%				
回収人数から「わからない」を除いた満足度(※)				511 人に対して (98.2%)					523 人に対して (99.0%)					490 人に対して (99.1%)					472 人に対して (99.3%)					522 人に対して (95.5%)				

(※) 通所による研修受講者等、設間に対して「わからない」との回答は、未宿泊者によっては、夜間の受付対応などがないことが含まれるため、これを母数から除いた数値を()にて表記。