

令和5年度指定管理者評価シート

1 管理運営の状況等

(1)施設名	さいたま市ホテル南郷
(2)施設概要	<p>①所在地 福島県南会津郡南会津町界454</p> <p>②施設の設置目的 市民の健康の増進及びレクリエーションの促進を図るための保養施設</p> <p>③施設の概要 開設／昭和63年11月1日(営業開始日) 構造等／鉄筋コンクリート造2階建 面積／敷地面積: 12,050.42㎡ 延床面積: 3220.41㎡ 客室／和室19室(トイレ付)、洋室2室(バス・トイレ付) 収容人員／81人</p>
(3)指定管理者	株式会社みなみあいづ
(4)指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 令和2年4月1日～令和6年3月31日</p> <p>②指定管理料(直近3か年) 令和3年度 57,218千円、令和4年度 49,000千円、令和5年度 47,680千円</p>
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運営業務の状況(利用状況含む)</p> <p>◇利用状況 ・利用者数 12,497人(前年度 15,769人) ・稼働率 57.02%(前年度 63.55%)</p> <p>◇業務実施状況 ・宿泊及び飲食サービスの提供 ・利用予約業務 ・客室サービス、接客業務 ・館内巡回業務 ・会計業務、統計集計/ ・フロントサービス業務 ・施設の清掃業務</p> <p>②維持管理業務の状況 ・施設、設備の各種保守点検(温泉設備・衛生設備・空調設備等) ・施設、設備の修繕</p> <p>③その他の業務 ・職員研修の実施 ・避難訓練の実施 ・施設内イベントの実施</p>
(6)収支状況	<p>①収入 ・利用料金収入 72,832千円(前年度 82,116千円) ・指定管理料 47,680千円(前年度 49,000千円)</p> <p>②支出 ・人件費 54,614千円(前年度 56,249千円) ・事務費 3,123千円(前年度 4,234千円) ・施設管理費 59,718千円(前年度 63,915千円)</p> <p>【自主事業】 ①収入 9,524千円(前年度 11,705千円) ②支出 4,924千円(前年度 6,797千円)</p>
(7)利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応	1階フロントに回収箱を設置し、紙による利用者アンケートを実施している。令和5年度回答枚数は497枚。フロント対応などの意見に対してはミーティングで改善・対応方法を検討するとともに、情報を共有することで、従業員一同改善に努めた。
(8)その他	-

2 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
自主事業としてイベント企画	自主事業でイベント等を定期的に行いました。 夏休み親子イベント:参加者53名(目標50名)、雪上ハイキング参加者13名(目標20名)、スキー場リフト券付宿泊プラン利用者674名などを実施し、多くの市民の方々に高評価をいただきました。
ホームページ、SNSによる宣伝	SNS(X、Instagram)により、南会津町で開催されるイベントや魅力を定期的に情報発信することで利用促進を図った。

3 評価

(1)指定管理者による評価

<p>令和5年度は令和4年度に引き続き、さいたま市の小学校・中学校で行われている「自然の教室」事業の受け入れを実施しました。</p> <p>また、前年度と比較し、市民の利用者数が増加しました。これは、新型コロナウイルス感染症が感染症法上の位置付けが5類へ移行したこと等により、国内旅行の機運が高まったことと合わせて、SNSを通じ、積極的に広報周知活動を行ったことで結果が伴ったものと評価しています。</p> <p>具体的には、利用者人数は、当初計画では12,680人に対し、12,497名の利用者となっており、売上についても概ね当初の計画通りの収入となりました。</p> <p>自主事業においては、夏休み親子イベント、冬の雪上ハイキングなど、合計8事業を計画して実施しました。利用者の多くから高い評価を受けました。</p> <p>また、支出に関しましては食材の仕入れ、燃料、アメニティ類などあらゆる面で価格が上昇しましたが、従業員のコスト削減意識と人員の効率的な配置等により前年度より支出が抑えることが出来ました。最後に、アンケートには利用者からの「ありがとう」「また来ます」など様々な感謝の言葉を頂戴しました。それらの言葉を励みに、また利用者の皆様には「安心」「安全」に利用していただき、「南会津に来て良かった」「ホテル南郷に来て良かった」と思ってもらえるよう日々の業務に努めました。</p>

(2)さいたま市の評価(評価担当課:市民局市民生活部市民生活安全課)

総合評価 (B)

1 項目別の評価

①市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進については、令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が感染症法の5類に移行したこと等を受け、国内旅行者数が増えるなどの社会環境の後押しがあったものの、SNSによる定期的な南会津町の魅力発信や市報等による観光地を巡る自主事業の周知啓発など指定管理者による周知広報活動を実施するなど利用促進に努めていることが認められた。

②経費の削減については、前年度に引き続き物価高騰が続く中で、指定管理者の運営面でコスト削減を意識するとともに、電力供給会社を変更するなど支出を抑える取組があり、経費削減に努める姿勢が見受けられ、支出額は前年度比で約5%の削減していることから、経費削減を心掛けた運営に努めたと評価した。

③適性な管理運営の確保については、施設運営において、自然の教室事業により、多くの児童・生徒を受け入れた中で、年間を通して利用者の大きな事故が発生していないことや時宜にかなった報告がなされていたことが認められ、適切な管理運営が確保されていたものと評価した。

2 総合評価

コロナ禍以前と同程度の利用者数まで回復したことについては、社会的な環境だけではなく、指定管理者がSNSにより施設や施設周辺の情報発信を行ったことが要因の一つであると評価した。

施設運営においては、経営面では、経費削減の取組や効率的な運営により収支で利益を出した点を評価した。

また、施設サービスにおいても、利用者アンケート結果においても9割を超える利用者から「満足」、「やや満足」と評価をうけていることから、指定管理者による適切な施設運営がなされていたと評価した。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

令和6年度は、自然の教室事業を当施設では行わないことから、稼働率の低下が見込まれるほか、利用料金収入の減少も懸念される。次年度以降もSNS等による積極的な情報発信を行うほか、引き続き、効率的な施設運営を実施すること。

また、アンケートの回収率が低調であることから、利用者の意見が反映された施設運営のため、アンケート回収率の向上に寄与する取組を実施すること。