

令和6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6年4月1日～令和11年3月31日</p> <p>②指定管理料(直近3か年) 令和4年度 49,000千円、令和5年度 47,680千円、令和6年度 48,668千円</p>
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運營業務の状況(利用状況含む)</p> <p>◇利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 6,976人(前年度12,497人) ・稼働率 46.57%(前年度 57.02%) <p>◇業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>②維持管理業務の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>③その他の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修の実施 ・避難訓練の実施 ・施設内イベントの実施
(6)収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入 53,115千円(前年度72,832千円) ・指定管理料 48,668千円(前年度47,680千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費 49,336千円(前年度54,614千円) ・事務費 4,563千円(前年度3,123千円) ・施設管理費 56,728千円(前年度59,718千円) <p>【自主事業】</p> <p>①収入 5,065千円(前年度9,524千円)</p> <p>②支出 3,327千円(前年度4,924千円)</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	<p>宿泊者の客室にアンケート用紙を配布し、1階受付横の回収箱にて回収している。令和6年度の回答数は567件。</p> <p>従業員やサービスに対する意見、要望については、ミーティング等で対応方法を検討するなど、改善に努めた。</p>
(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
キャッシュレス決済の導入	5月にクレジットカード決済を導入した。利用者からは会計がスムーズになったなどの意見をいただいた。
自主事業イベントの実施	8月の夏休み親子イベント、3月の雪上ハイキングなどを実施し、多くの市民の方々に参加いただいた。
サービス及びホスピタリティ意識向上に関する研修への参加	9～12月にかけて、会津若松市主催の経営品質基礎講座、応用講座に計4回参加することで、接客や経営に対する質の向上を図った。
ホームページ、SNSによる宣伝	8月にホームページをリニューアルすることで、これまでよりも見やすく、分かりやすい「ホテル南郷」の情報発信に努めた。

3 評価

(1) 指定管理者による評価

令和6年度は、令和4～5年度に実施した、さいたま市の小中学校児童の「自然の教室」の受入れ事業がなくなりました。事業がなくなった分どの様に運営していくのかを考える1年となりました。

収入に関しましては、計画の利用人数、売上を上回る結果となりました。特に、12月から3月のスキーシーズン終了まで雪がしっかりと残った状況でしたので、スキーでの利用者が多くありました。また食事に関しましては、夕食の高価格帯の御膳を選ぶ利用者も年々増加していると感じています。

支出に関しましては、厨房の小荷物昇降機の入替工事など修繕費の増加や食材の仕入れ原価、利用者へのアメニティ類の仕入れ、冷暖房設備などの燃料等、ありとあらゆる物が値上がりした1年でした。こちらは当初計画したものより想定以上になりました。

最後に、利用者の方々からの温かいメッセージは、日々の業務における大きな励みとなりました。「ありがとう」「また来ます」といった感謝の言葉を多くいただきました。利用者の皆さまには南会津にお越しいただいたこと、ホテル南郷をお選びいただいたことを心から喜んでいただけるよう、従業員一同サービスの向上に努めました。

(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)** ※A～D

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、5月にクレジットカード決済を導入するなど利用者の利便性の向上に努めている。

また、8月にホームページをリニューアルし分かりやすい情報発信を行うことで、市民サービスの向上につなげている。

②経費の削減については、燃料費をはじめ、食材費や消耗品費が物価高騰により計画を上回る支出増となったが、前年度に引き続き、館内節電の取組を実施したほか、宿泊予約を適切に管理し、計画的な食材の購入や人員配備を実施することで経費削減に努めていたことを評価した。

③適正な管理運営の確保については、計画どおりに点検等を実施しているほか、設備等の不具合についても速やかに修繕を行っており、適切に対応している。

2 総合評価

「自然の教室」の受け入れ終了に伴い稼働率の大幅な低下が懸念されたが、最終的には46.6%となり、コロナ禍前の数値(平成29年度46.2%)を上回る結果となった(平成30年度～令和元年度は中規模修繕工事を実施)。

また、施設サービスにおいても、利用者アンケート結果にて9割を超える利用者から「満足」、「やや満足」と評価を受けていることから、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

社会的な物価上昇や人件費の高騰により、来年度以降も更なる支出の増加が見込まれるため、引き続き運営コストの削減に努めるなど、効率的な施設運営を実施すること。

また、アンケートの回収数については前年度から14%増加しており改善が見られるが、利用者の意見を反映した施設運営を行うため、引き続きアンケート回収数の向上に寄与する取組を実施すること。