

令和7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	①所在地 福島県南会津郡南会津町界454 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 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					
(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	①指定期間 令和6年4月1日～令和11年3月31日 ②指定管理料(直近3か年) 令和5年度 47,680千円、令和6年度 48,668千円、令和7年度 51,589千円					
(5)施設の管理運営の内容	①運営業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況 ・利用者数 7,532人(前年度6,976人) ・稼働率 51.45%(前年度46.57%) ◇業務実施状況 ・宿泊及び飲食サービスの提供 ・会計業務、統計集計 ・利用予約業務 ・フロントサービス業務 ・客室サービス、接客業務 ・施設の清掃業務 ・館内巡回業務 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 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					
(6)収支状況	収入(費目)	収入(金額)	前年度	支出(費目)	支出(金額)	前年度
	利用料金収入	58,716千円	(53,115千円)	人件費	47,189千円	(49,336千円)
	指定管理料	51,589千円	(48,668千円)	事務費	4,765千円	(4,563千円)
				施設管理費	59,002千円	(56,728千円)
	【自主事業】					
	収入	6,270千円	(5,065千円)	支出	3,308千円	(3,327千円)
(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	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7年度の回答数は728件。 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。					
(8)その他	自主事業として、令和7年度11月からホテル南郷にて日帰り入浴の受け入れを開始した。					

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
自主事業イベントの実施	5月は春の芽吹きフェアで山菜料理の提供、8月は夏休み親子イベント、10月は紅葉フェスティバルできのこ料理の提供などを実施し、多くの市民の方々に参加いただいた。(3月開催予定の雪上ハイキングは積雪状況により中止)
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	7月から11月まで会津若松市主催の経営品質基礎講座、応用講座に計5回参加し、おもてなしやホスピタリティなどの考え方取り組み方を学んだ。また、9月から10月までAIを活用したSNSやマーケティングの実践型研修に計6回参加し、AIを用いての業務への有効活用、作業の効率化を学んだ。
日帰り入浴の受け入れ	11月から日帰り入浴の受け入れを開始した。11月から3月までの利用人数は大人3,510名、子供448名と多くの方が利用した。

3. 評価

(1)指定管理者による評価

令和7年度の利用者数は、前年度比で556名増加し、計画を大きく上回る結果となりました。特に8月、12月～2月における利用者数の増加が顕著であり、新規ファミリー層の獲得や、スキー目的の利用者の増加等によるものと認識しております。また、11月からは日帰り入浴の受け入れを開始し、南郷スキー場利用者を中心に想定以上の利用がありました。 支出については、人員配置の効率化による人件費の削減に努めました。仕入れ品などの物価上昇には在庫管理の徹底に努め、無駄なく使用するよう心がけました。 施設の管理については、大浴場(洋風)の内風呂の床タイル剥離のため、7月1日から10日間休館してタイルの張替え工事を実施しました。 利用者の皆さまから寄せられた「ありがとう」「また来ます」といった感謝の言葉は、日々の業務における大きな励みとなりました。南会津にお越しいただいたこと、そして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、従業員一丸となってサービスの向上に努めてまいりました。

(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、接客等に関する研修に参加し、職員のサービス意識の向上を図ったほか、様々な自主事業を実施するなど、利用者数の増加に資する取組が行われた。利用者アンケートでは、職員の接客対応を含め、非常に高い評価を得ており、利用者に寄り添った施設運営がなされていたことを確認できた。 ②経費の削減については、物価上昇の影響がある中、在庫の適正管理や人員配置の見直しといった効率的な施設運営の実現に向けた取組が行われた。 ③適正な管理運営の確保については、計画に沿った点検等を実施したほか、設備等の不具合についても速やかに修繕を行うなど適切な施設管理がなされていた。 2 総合評価 上記のとおり、各項目について、市が求める水準を満たしていることから総合評価をBとした。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

令和8年度は食事の価格改定が行われることでサービスの十分な質の確保が可能となることから、より一層利用者に寄り添った施設運営に取り組み、満足度の高い水準を維持できるよう努めていただきたい。 また、利用者数の増加に向けて、引き続き様々な自主事業の実施するとともに、積極的な情報発信等に取り組んでいただきたい。
