

令和2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番地</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 構 造 等:鉄筋コンクリート造2階建、全室テレビ・冷暖房完備 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つ
(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) 平成30年度42,442千円、令和元年度39,389千円、令和2年度55,341千円</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 3,485人(前年度622人) ・稼働率37.2%(前年度20.9%) <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 ・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 ・中規模修繕工事に伴う施工業者等との事務調整 <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 ・除草、除雪、樹木の雪囲い
(6)収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入14,756千円 (前年度2,545千円) ・食事料等収入11,486千円 (前年度1,809千円) ・指定管理料55,341千円 (前年度39,389千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費40,677千円 (前年度26,637千円) ・事務費2,918千円 (前年度3,384千円) ・施設管理費31,485千円 (前年度12,281千円)

(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	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2年度の回収枚数は340枚。職員の接遇や食事について概ね良い評価を頂いているが、利用者の満足度向上のため、アンケートの意見を施設運営に反映するよう努めている。
(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
利用者の意見聴取	アンケート回収数を令和元年度と比較すると、10倍以上の回答を得ることができた。そのなかでも、約9割の利用者から「また来たい」と回答を得られた。
宣伝広告	SNSをはじめとしたメディアを駆使し、ホテル南郷における魅力の伝播を図った。

3. 評価

(1)指定管理者による評価

<p>今年度は、全国で猛威となっているコロナウイルス感染が、過去に経験したことのない、2回に渡る長期間の休館を余儀なくされました。その様な状況下において、国が示すコロナウイルス感染防止策を実施し、GOTOトラベルキャンペーンへ登録を行い9月から認定宿泊施設となりました。しかし、一都三県で新型コロナウイルス感染者数が増え、感染予防のためにゴールデンウィークやスキーシーズンを含む長期間の休館により、リニューアルオープンしたホテル南郷に来ることを楽しみにしていた多くの市民の皆さまに、お越しいただくことが叶わず、とても残念な年度となりました。</p> <p>休館により、営業期間の利用者数が著しく減少し、当初計画より大幅な減収となりました。管理経費では、新型コロナウイルス感染防止のため、アルコール消毒液やマスクなどの消耗品費は増加しましたが、人件費、宣伝広告費、衛生費、水道光熱費等の支出が減少しました。</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)

<p>総合評価 (B) ※A~D</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊者の約9割が「また来たい」とアンケートに記述していることから、宿泊者の意向に沿った対応が行えていることが評価できる。 ・本年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響によって、キャンセルの発生や一部期間において施設を閉館することとなり、利用件数及び利用人数が減少した。しかし、その状況下においても、様々な感染症対策を行い、利用者が満足できるおもてなしを提供していたことが認められる。 ・施設利用者に対して、感染症対策を説明する際にも、大きなクレーム等が発生しなかったことから、丁寧な説明を行っていたことが窺える。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

- ・新型コロナウイルス感染拡大の影響に端を発して、感染防止を前提とした運営形態となった。過渡期ではあるが、引き続き、コロナ対策を徹底すると共に、利用者の意向に沿った対応を心掛けて頂きたい。
- ・引き続き、施設において有事や異常があれば、即時に情報共有をして頂きたい。
- ・アンケートについては、施設の提供するサービスと利用者の求めるサービスの差異が明確に示されることになるため、今後とも重点的に利用者の声を聴いて頂きたい。