

## 令和3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 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) 令和元年度39,389千円、令和2年度55,341千円、令和3年度57,218千円</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 3,704人(前年度3,485人) ・稼働率23%(前年度37.2%)</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</p> <p>・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26,331千円 (前年度26,242千円) ・指定管理料 57,218千円 (前年度55,341千円)</p> <p>②支出 ・人件費 41,806千円 (前年度40,677千円) ・事務費 3,152千円 (前年度2,918千円) ・施設管理費37,368千円 (前年度31,485千円)</p> <p>【自主事業】 ①収入 2,681千円 (前年度2,996千円) ②支出 1,316千円 (前年度1,342千円)</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3年度の回収枚数は335枚。食事中的会話による飛沫感染が気になるとの意見に対し、利用者へ黙食をお願いするとともに、同内容の案内を掲示することとした。
(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
施設の利用促進	新型コロナウイルスの影響を受けながらも、ツアーなどの自主事業の実施やSNS等による宣伝広告を積極的に行い、利用促進に努めた。
利用者意見の聴取	無記名アンケート用紙を客室に設置し、収集した意見を運営に反映させることで、サービス向上に努めた。

## 3. 評価

### (1) 指定管理者による評価

今年度も昨年に引き続き、全国で猛威となっているコロナウイルス感染のため、長期間の新規予約停止を余儀なくされました。そのような中、お越しいただくお客様や従業員が、新型コロナウイルスに感染することがなく、安心して過ごせますよう、昨年に引き続き感染防止対策を実施致しました。今年度は、空気清浄機を全客室とフロントや食事会場、脱衣室に設定し感染防止に努めました。さいたま市民の皆様にお越しいただけるようツアーを計画致しましたが、多くのツアーは新型コロナウイルス感染拡大により中止となり、利用者様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。以上により、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、昨年同様、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備品費は増加しましたが、人件費、宣伝広告費、無移動光熱費等の支出が減少致しました。

### (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、新型コロナウイルス感染拡大による休館期間を利用し職員研修を行うなど、サービス向上に努めていたと認められる。また、利用者の約9割が「満足」又は「やや満足」とアンケートに記述していることから、利用者の意向に沿った対応を行っていたことがうかがえる。

②経費の削減については、前年度同様、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、当初の計画より収入が減少したものの、節電の徹底や営業自粛期間中の仕入れ調整など可能な限りの経費削減に努める姿勢が見られた。

③適正な管理運営の確保について、館内の消毒及び換気、利用者への感染対策の働きかけなど、新型コロナウイルス感染防止対応マニュアルに基づいた運営が適切に行われていたと認められる。

##### 2 総合評価

・職員研修の実施や新型コロナウイルス感染対策の徹底など、適正な施設運営に努めていたことが認められ、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

引き続き、新型コロナウイルス感染防止対策を行いつつ、利用者数増加や経費削減に努めていただきたい。