

令和4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2年度 55,341千円、令和3年度 57,218千円、令和4年度 49,000千円</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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 15,769人(前年度 3,704人) ・稼働率 63.55%(前年度 23.00%) <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 82,116千円(前年度 26,331千円) ・指定管理料 49,000千円(前年度 57,218千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費 56,249千円(前年度 41,806千円) ・事務費 4,234千円(前年度 3,152千円) ・施設管理費 63,915千円(前年度 37,368千円) <p>【自主事業】</p> <p>①収入 11,705千円(前年度 2,681千円)</p> <p>②支出 6,797千円(前年度 1,316千円)</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>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。なお、令和4年度の回収枚数は369枚。</p> <p>フロント係の接客対応に関するご意見に対し、従業員でミーティングを実施し、「お客様の立場に立ったおもてなし」を従業員一同心掛けるよう努めた。</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
自主事業としてイベント企画	自主事業でイベント企画に取り組んでおり、中でも「夏休みまるごと体験」の企画では、多くの市民利用に繋がった。
ホームページ、SNSによる宣伝	Twitter、Instagramでは、定期的に南会津町の気候や旬の魅力について発信を行い、利用促進に努めた。

3 評価

(1)指定管理者による評価

令和4年度は、新型コロナウイルスの感染防止のための宿泊制限が緩和されたこと、さいたま市の小学校、中学校の自然の教室の受け入れを行ったことにより、多くの市民の皆さまにご利用いただきました。「ご利用いただく市民の皆さまに日ごろの疲れを癒していただき、笑顔でお帰りいただきたい」を目標に業務を行いました。また、例年より利用者、利用客室数が増加したことにより、業務も増えましたが、従業員が協力しあい業務を行いました。アンケートやお客様からのお声掛けの内容での判断ではありませんが、市民の皆さまに満足していただけたと考えております。

管理経費では、自然の教室受入れや、市民の皆さまの利用が増えたこと、燃料代の高騰により、人件費、衛生費、水道光熱費等の支出が増加いたしました。多くの市民の皆さまにご利用いただき収支は、目標を達成しプラスとなりました。

なお、令和4年度中に事務処理ミスが発生させ、関係者の皆様に大きな不安とご迷惑をおかけいたしました。この事案につきましては、原因究明と従業員への研修を行い改善に努めました。

今後いっそう気を引き締めて取り組んでまいります。

(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、接客ノウハウや観光情報を学ぶため外部検討会への職員派遣や研修を行う等サービス向上に努めている。

②経費の削減については、利用者の増加に伴い支出増加となっているが、高騰する光熱水費を抑えるために、利用者がいないチェックアウトからチェックインまでの時間は節電を徹底する等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は、昨年度は、本市への報告事案について報告遅延が発生している。その後は、迅速に原因を分析し改善策実施することで、再発防止に努めた。また、コロナ禍の運営だったが、新型コロナウイルス感染防止対応マニュアルに基づき適切に運営が行われていた。

2 総合評価

利用者の増加に伴う業務繁忙の中で事務処理ミスも見受けられたが、早期改善に努め、再発防止を図った。また、利用者アンケートでは「満足」「やや満足」が9割を占めていることから、適切な管理運営が行われていると認められ、市が求める水準をみ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

トラブル発生時に限らず、市に対しては、適宜報告を心掛け、情報共有を徹底していただきたい。

また、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律において、新型コロナウイルス感染症の位置付けが5類へと引き下げられたことに伴い、今後、旅行需要が高まることが予測されるため、需要を適切に把握し、効果的な広報活動等を実施することで利用促進つなげていただきたい。