

令和4年度(2022年度) 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和6年(2024年)3月4日

部	榎法華支所	課	産業建設課
---	-------	---	-------

施設名・所在地	函館市ホテル恵風(函館市恵山岬町61番地2)		
設置条例	函館市ホテル恵風条例		
指定管理者名	新道南温泉株式会社	指定期間	令和4年(2021年)4月27日~令和7年(2022年)3月31日
指定管理者の特別な要件	無		選定区分 <input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募
設置目的	市の恵まれた温泉を活用した施設を市民および観光客の利用に供し、もって市民の福祉の増進と観光の振興に資する。		
設置年月	平成9年(1997年)10月1日	建設費	1,734,958千円
構造規模等 耐用年数	<ul style="list-style-type: none"> 鉄筋コンクリート造陸屋根地下1階付3階建 延べ床面積: 3,823.12㎡ 耐用年数: 50年 施設概要: 和室(定員4名)22室, 洋室(定員2名)2室, 和洋室(定員4名)2室, 特別和室(定員4名)1室, 和洋特別室(定員4名)2室, 大宴会場, 研修室, 温泉浴場, 駐車場(100台収容) 		
開館時間 休館日等	<ul style="list-style-type: none"> 客室: 午後3時~翌日の午前10時 温泉浴場: 午前10時~午後10時 		
料金体系	<ul style="list-style-type: none"> 客室: 1人1泊, 2回分の食事の料金を含む上限額 和室・洋室: 12,420円, 特別和室: 13,500円, 和洋特別室: 14,580円 大宴会場: 1時間につき 4,950円 研修室: 1時間につき 1,100円 温泉浴場: 1回券 大人: 400円 小人: 200円 回数券(6回券) 大人: 2,000円 小人: 1,000円 回数券(10回券) 大人: 3,000円 小人: 1,500円 ※利用料金制の採用 <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 		
<p>1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況</p> <p>(1) 管理業務</p> <p>ア: 使用許可等に関する業務 使用の許可及び制限, 利用料金の収受, 要望・苦情への対応, 高齢者および障がい者の対応などを実施</p> <p>イ: 維持管理に関する業務 植栽, 各種機械設備・合併浄化槽, 自家用電気工作物, 消防用設備等の運転保守管理などを実施</p> <p>ウ: 衛生管理に関する業務 客室および浴場脱衣室の清掃, 源泉・浴槽等の温度および水質管理などを実施</p> <p>エ: 市または指定管理者が必要と認める業務 広報活動の実施, 傷害保険・賠償責任保険への加入など</p>			
<p>2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染防止対策の徹底継続(消毒・除菌, 換気) 榎法華地区内の入浴施設利用者の無料巡回バス増便運行(週1回→週2回) 市内居住宿泊者および日帰り宴会の無料送迎(随時) ホームページ・SNSによる地元の魅力や市内イベントなどの情報発信・宣伝PR ホテル函館ひろめ荘との協働による福袋入浴券販売・抽選会の開催 (ゴールデンウィーク, お盆および年末年始) 社員研修会の定期的実施による接遇の向上 			

3 市民ニーズの把握の実施状況

- ・利用者アンケートの実施（毎年4月から翌年3月まで）

方 法 利用者にアンケート用紙を配布

- 主な意見
- ・ホテル函館ひろめ荘との連泊プランが大変満足。継続してほしい。
 - ・フロント、レストランなど館内のスタッフの声がけが良く、接客が良い。
 - ・恵山への登山やホテルの周辺を散策すると景色が素晴らしく、また、水無海浜温泉も楽しみ、また来たくなる宿だ。
 - ・無料送迎があるので利用しやすい。
 - ・客室でのWiFiが繋がりにくい。
 - ・客室のテレビが小さくて見づらい。
 - ・トイレのウォシュレットを新しくしてほしい。
 - ・露天風呂付客室がすぐに満室になり予約できない。客室の数を増やしてほしい。

4 施設の利用状況

- ・令和4年度(2022年度)の月別利用者数（単位：人） ※令和4年4月27日～令和5年3月31日

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
宿泊	209	1,228	1,045	1,101	1,207	1,110	1,085	1,167	838	651	451	663	10,755
日帰り	405	3,662	2,604	2,601	3,068	2,685	3,050	2,687	2,152	2,659	2,496	2,992	31,061
計	614	4,890	3,649	3,702	4,275	3,795	4,135	3,854	2,990	3,310	2,947	3,655	41,816

- ・年度別利用者数等（単位：人、千円）

年 度		← 当期指定期間 →		
		令和4年度 (2022年度)	平成5年度 (2023年度)	平成6年度 (2024年度)
利用者数	宿泊	10,755	—	—
	日帰り	31,061	—	—
	計	41,816	—	—
利用料金収入		159,497	—	—

5 指定管理者の収支状況（単位：千円）

年 度		← 当期指定期間 →		
		令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)
収 入	利用料金収入 A	159,497	—	—
	その他収入	19,472	—	—
	計 B	178,969	—	—
支 出	売上原価 C	46,542	—	—
	人件費	44,680	—	—
	客用消耗品費	6,987	—	—
	車両燃料費	1,921	—	—
	水道光熱費	27,665	—	—
	業務委託費	9,087	—	—
	修繕費	2,474	—	—
	広告宣伝費	2,607	—	—
	支払手数料	2,603	—	—
	事務費	1,527	—	—
	その他の支出	20,568	—	—
	計 D	166,661	—	—
	売上総利益 A-C	112,955	—	—
収 支 B-D	12,308	—	—	
当該施設の利用者一人 当たり税金投入コスト		0	—	—

6 モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況

- ・ 実地調査の実施：有
業務報告書等の確認を行った結果、概ね適正に処理されている。
- ・ 改善指示の実施：無

7 指定管理者に対する評価

① 指定管理者の自己評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	・ 仕様に基づく適切な管理運営に努めた。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各従業員の業務知識の平準化とモチベーション強化が課題である。 ・ 対策として年に数回、研修会を実施しており、今後も継続して実施する。 ・ 従業員の給与面で年間5%のアップや売上に伴う評価を賞与の形で還元するなど、モチベーションの強化に努める。 ・ 職場におけるパワーハラスメント防止のため、相談しやすく、かつ迅速な問題解決など、従業員が仕事に集中できる職場環境づくりに努める。 ・ 施設設備の老朽化が今後の大きな課題であり、様々な問題を市と共有して改善に努める。
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	・ 従業員のサービス精神がお客様に伝わっている。	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービスの質にいくつかの課題があると認識している。 ・ 自社運営しているホテル函館ひろめ荘は、以前よりサービスの良さに定評があることから、人事交流や研修等により、従業員の接客改善と資質向上に取り組む。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	・ ホテル函館ひろめ荘と平行した運営による相乗効果で収益性が高まった。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後は、集客面に加え、経費面でもスケールメリットを生かせるよう取引先との連携を深める。

② 市の指定管理者に対する実績評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	・ 業務の履行項目に基づき管理業務等が概ね適切に行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 少子高齢化に伴う労働人口の減少が表面化しており、ホテル・宿泊業界も人手不足になりつつあることから、今後においても業務知識の平準化やモチベーション強化に繋がる各種インセンティブ制度の導入など人材確保に努められたい。 ・ 施設設備はリスク分担に基づき、老朽化状況の適格な診断と予防的保全、部分修繕などを適切に組み合わせ実施するよう今後も努められたい。
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	・ 接客改善および資質向上に努めている。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員の接客をはじめとするホテルサービスは、経験や成熟度により個人差が生じるが、宿泊客は一定水準の質を求めており、顧客確保の重要な要素であることから、人事交流や研修などの資質向上策を積極的に努められたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	・ 収支の黒字化を達成した。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国や自治体による旅行支援の効果で収支の黒字化を達成したが、安定経営を持続するためには、更なるリピータの獲得が急務となる。 ・ 自社ホテルを所有するスケールメリットを最大限に発揮し、売上増を図るとともに経費を抑制するなど、サービスの質を落とさず収益の安定化に努められたい。

◎ 「業務の履行状況」「サービスの質の状況」

- A 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。
- B 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。
- C 協定書の遵守しているが、事業計画書及び仕様書の水準をやや満たしておらず、課題がある。
- D 協定書や事業計画書に不履行がある。または、業務水準を満たしていない。

◎ 「団体の経営状況」

- A 事業収支、経営状況に問題はない。
- B 事業収支、経営状況の今後に注意を要する。
- C 事業収支、経営状況に早急な改善を要する。