

(別紙3)

平成30年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和元年 6月19日

部	楳法華支所	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2号)		
設置条例	函館市地域温泉施設条例		
指定管理者名	株式会社楳法華振興開発	指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者の特別な要件			選定区分 <input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募
設置目的	平成9年4月に国土庁(現国土交通省)過疎地域活性化推進モデル事業(道南オアシス「ホッケの里」)中核事業の目的遂行のため(漁業と観光共生を柱に若者定住,地域の産業活性化)		
設置年月	平成9年10月1日	建設費	1,718,486千円
構造規模等 耐用年数	鉄筋コンクリート造地下1階地上3階建(延べ床面積3,819.49㎡) 50年		
開館時間 休館日等	開館時間:24時間 休館日等:2月第2週2日間		
料金体系	下記金額の範囲内(いずれも1人1泊の料金) 和室・洋室 12,420円 特別和室 13,500円 和洋特別室 14,580円 ※利用料金制の採用 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 無		
1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況			
(1)管理業務 ホテル恵風の下記に関する業務 ア. 使用許可等に関する業務 イ. 維持管理に関する業務 ウ. その他函館市が定める業務			
2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績 宿泊者を対象に自宅等までの無料送迎バスを運行			

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 従業員の笑顔がいい

ホテルの周りの草木の手入れがよく行き届いている

少ない従業員で行き届いたサービスに感心した

政府発行の復興割もイイが恵風独自の復興割プランもイイアイデア

送迎があるのがイイ

空調の音が気になる

4 施設の利用状況(利用者数, 稼働率など)

・平成30年度の月別利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用者数	3,984	6,286	4,395	6,285	5,329	3,775	5,071	4,354	5,377	5,589	2,958	5,928	59,331

・年度別利用者数等(単位:人・千円)

← 指 定 期 間 →

	平成 年度	平成 年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
利用者数			58,480	58,871	59,331
使用料収入			176,523	193,126	196,664

5 指定管理者の収支状況

← 指 定 期 間 →

(単位:千円)

		平成 年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収入	委託料				
	利用料金収入		176,523	193,126	196,664
	その他収入		1,196	4,202	1,062
	計		177,719	197,328	197,726
支出	売上原価		48,399	53,954	56,726
	売上総利益		129,320	143,374	141,000
	人件費		72,387	67,270	55,963
	水道光熱費		22,187	28,503	30,377
	委託料		13,028	14,759	16,921
	修繕費		1,935	1,770	1,314
	広告宣伝費		3,503	3,372	5,411
	事務費		881	1,089	37
	その他の支出		26,431	28,935	47,451
	計		188,751	199,652	214,200
収支			△11,032	△2,324	△16,474
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト			0	0	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

モニタリングで実施している業務報告,定期報告書の確認, 実地調査を行った結果適正に業務が処理されている。

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	協定書に基づき, 各種業務を適正に執行した。	少ない予算で老朽化した施設をいかにして維持していくか, また, 少ない人員で, いかに利用者の満足度を上げるかが課題。
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	利用者アンケートに寄せられた苦情, 要望に速やかに応えた。	求人に対する反応が少なく標準的な接客のスキルを持った人材も少ないこの地域において, いかに教育をしていくかが課題。アンケートを通してお客様の意見を汲んで教育に活かし, 更なるサービス向上を図りたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	事業収支, 経営状況の今後に注意を要する。	顧客情報を元にリピーター確保に努めるとともに広告媒体やインターネットを活用し, 新規顧客の取込みにも注力, 併せて経費節減で収益性を高め, 健全経営を図る。

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適切に行われている。	利用者の増加を図るため宣伝営業および自主事業の実施に努める必要がある。
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	食事の質や従業員の接遇などについては, 利用者からの評価は高い。	利用者の意見等により一層迅速かつ的確に対応するなど, さらなるサービスの向上を図る必要がある。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	経営状況の安全性は確保されているが, 今年度は赤字決算となっている。	さらなる営業活動に努めるとともに, 経費等の縮減を行い, 収益性を高めなければならない。

◎ 「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。