

# 令和元年度(2019年度) 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和2年(2020年)8月26日

部	楯法華支所	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	株式会社楯法華振興開発	指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日
指定管理者の特別な要件	無		選定区分 <u>公募</u> <u>非公募</u>
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	1,718,486千円
構造規模等 耐用年数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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㎡</li> <li>・ 耐用年数：50年</li> <li>・ 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）</li> </ul>		
開館時間 休館日等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 客室：午後3時～翌日の午前10時</li> <li>・ 温泉浴場：午前10時～午後10時</li> </ul>		
料金体系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>※利用料金制の採用 <input checked="" type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</li> </ul>		
<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，源泉水・浴槽水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"> <li>・ 市内宿泊者を対象に自宅等までの無料送迎（随時）</li> <li>・ 楯法華地区の高齢者を中心とした入浴施設利用者の無料巡回バスの運行（週2回）</li> <li>・ パンやスイーツの販売等ミニイベントの実施（賑わい感の演出）</li> <li>・ ホテル玄関前のプランター設置（環境美化）およびイルミネーション点灯（幻想的雰囲気演出）</li> <li>・ 全従業員を対象とする朝礼を毎日実施（利用者へのきめ細やかな配慮等共有・迅速化）</li> </ul>			

### 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
- ・従業員の笑顔が良い。
  - ・送迎があるのが良い。
  - ・夕食時のご飯と吸物のフリーサービスが自分の都合に合わせられ、とても良い。
  - ・コロナ対策が十分取られていて安心。
  - ・テレビが小さく見づらい。
  - ・客室のWiFiが繋がりにくい。
  - ・星空が素晴らしい。もっとアピールすべき。
  - ・ウォシュレットが老朽化している。
  - ・朝食のイカが不良で食べられなかったのが残念。

### 4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

- ・令和元年度(2019年度)の月別利用者数（単位：人）

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	848	1,140	705	1,050	1,259	863	897	698	766	622	411	330	9,589
日帰り	2,793	5,076	3,135	2,635	5,592	3,079	3,488	2,697	5,489	2,086	1,887	2,315	40,272
計	3,641	6,216	3,840	3,685	6,851	3,942	4,385	3,395	6,255	2,708	2,298	2,645	49,861

- ・年度別利用者数等（単位：人、千円）

		← 前期指定期間 →			当期指定期間(～令和3年度)
年 度		平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)
利 用 者 数	宿 泊	11,565	11,158	11,791	9,589
	日 帰 り	46,915	47,713	47,540	40,272
	計	58,480	58,871	59,331	49,861
使 用 料 収 入		176,523	193,126	196,664	171,463

### 5 指定管理者の収支状況（単位：千円）

		← 前期指定期間 →			当期指定期間(～令和3年度)
年 度		平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)
収入	利用料金収入 A	176,523	193,126	196,664	171,463
	その他収入	1,196	4,202	1,062	1,194
	計 B	177,719	197,328	197,726	172,657
支出	売上原価 C	48,399	53,954	56,727	51,263
	人件費	74,289	68,906	65,353	61,157
	客用消耗品費	6,252	3,992	4,065	3,329
	車両燃料費	2,775	2,813	2,917	2,535
	水道光熱費	22,187	28,503	30,378	29,038
	業務委託費	13,028	14,759	16,921	12,824
	修繕費	1,935	1,770	1,314	1,110
	広告宣伝費	3,503	3,372	5,412	3,892
	事務費	2,462	2,478	2,733	2,708
	その他の支出	13,921	19,105	28,381	23,345
	計 D	188,751	199,652	214,201	191,201
売上総利益 A-C		128,124	139,172	139,937	120,200
収 支 B-D		△11,032	△2,324	△16,475	△18,544
当該施設の利用者一人 当たり税金投入コスト		0	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

- ・ 実地調査の実施：有  
業務報告、定期報告書の確認、実地調査を行った結果、概ね適正に処理されている。
- ・ 改善指示の実施：有（令和元年11月）  
再委託業者との変更契約手続きの遅延、業務内容の疑義および従業員との休憩時間の取り扱い等の疑義が生じたことから、是正措置を講じるよう文書により指示し、いずれも改善がとられた。

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 checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕様に基づく適切な管理運営に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 限られた予算で老朽化した施設を如何にして維持していくかが課題。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービスに対する評価が少しずつ上がってきている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 限られた人員で利用者の満足度を如何に上げるかが課題。</li> <li>・ 接客スキルを十分に持つ従業員がまだ少なく、如何にして教育をしていくかが課題。</li> <li>・ 日々の朝礼等の場を活用し、接客スキルを身につけさせることで利用者サービスの向上を図りたい。</li> </ul>
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市内のホテル建設進行による競争激化と新型コロナウイルス感染症の影響により利用者が大幅に減少した結果、収支不足となった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホテルの立地は過疎地域で、積極的な営業活動と宣伝、さらには利用者送迎が必要な実情であり、それらのコストを如何にして利益確保に繋げるかが課題。</li> <li>・ 今後も新型コロナウイルス感染症の影響が続くと思われることから、予防対策を十分に行い、広告媒体やインターネットを通じて環境の良さをPRし、リピーターと新規顧客の確保に努めたい。</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 設備の経年劣化が進んでいることから、引き続き効率的かつ適切な維持管理を行われたい。</li> <li>・ お客様と従業員の安全を第一に新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、今後においても地域住民に親しまれるホテルとして運営を行われたい。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者アンケートにおける従業員の対応は概ね良好であるが、接客の重要性を認識し、質の底上げを目指している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様に精神的な満足を提供する接客は、競合するホテルとの差別化および顧客確保に有効であり、ホテルブランドを高めるものであることから、従業員への教育機会を増やすなど、サービスの質の向上に努められたい。</li> </ul>
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 売上の減少により赤字決算となった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経費の節減努力が見受けられるが、売上の減少が大きく、宿泊者を回復させるため営業活動が急務である。</li> <li>・ コロナ禍での外出自粛により宿泊者は大きく減少したが、旅行意欲は十分にあり、当面は車で移動可能な近距離旅行が需要の中心となると予測されることから、広告媒体やインターネットを通じて、環境の良さをPRするほか、売上アップに繋がる地元資源を活かしたメニューの充実や顧客ニーズに則した魅力ある宿泊プランなどの商品開発を積極的に行い経営改善に努められたい。</li> </ul>

◎「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。