

令和2年度(2020年度) 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和3年(2021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 公募 <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	1,734,958千円
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"> ・ 新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底 （モニター付サーマルカメラ，二酸化炭素測定器，アクリル板，消毒液ディスペンサー等の設置） ・ 市内に居住する宿泊者を対象とした自宅までの無料送迎を実施（随時） ・ 楯法華地区内の入浴施設利用者の無料巡回バスの運行（毎週1回） ・ 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） ・ 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） 			

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。

・サウナが良い。

・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。

・客室でのWIFIが繋がりにくい。

・送迎があるのが良い。

・環境・料理・サービスの全てが良い。

・ウォシュレットが老朽化している。

・朝食のイカが不漁で食べられなかったのが残念。

4 施設の利用状況

- ・令和2年度(2020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	405	311	595	940	1,296	1,110	1,391	913	566	335	423	743	9,028
日帰り	1,881	2,932	2,582	2,721	5,779	2,653	2,418	2,117	3,811	1,319	1,162	1,750	31,125
計	2,286	3,243	3,177	3,661	7,075	3,763	3,809	3,030	4,377	1,654	1,585	2,493	40,153

- ・年度別利用者数等（単位：人、千円）

年 度		← 前期指定期間			→ 当期指定期間（～令和3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)	令和2年度 (2020年度)
利用者数	宿泊	11,565	11,158	11,791	9,589	9,028
	日帰り	46,915	47,713	47,540	40,272	31,125
	計	58,480	58,871	59,331	49,861	40,153
利用料金収入		176,523	193,126	196,664	171,463	162,235

5 指定管理者の収支状況（単位：千円）

年 度		← 前期指定期間			→ 当期指定期間（～令和3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)	令和2年度 (2020年度)
収入	利用料金収入 A	176,523	193,126	196,664	171,463	162,235
	持続化給付金	—	—	—	—	2,000
	雇用調整助成金	—	—	—	—	6,955
	収支補填金 ※	—	—	—	—	10,297
	その他収入	1,196	4,202	1,062	1,194	2,639
	計 B	177,719	197,328	197,726	172,657	184,126
支出	売上原価 C	48,399	53,954	56,727	51,263	49,883
	人件費	74,289	68,906	65,353	61,157	56,147
	客用消耗品費	6,252	3,992	4,065	3,329	5,837
	車両燃料費	2,775	2,813	2,917	2,535	1,442
	水道光熱費	22,187	28,503	30,378	29,038	24,537
	業務委託費	13,028	14,759	16,921	12,824	13,137
	修繕費	1,935	1,770	1,314	1,110	3,129
	広告宣伝費	3,504	3,372	5,411	3,892	2,079
	支払手数料	4,613	7,891	10,521	8,718	6,549
	事務費	2,462	2,478	2,733	2,708	2,112
	その他の支出	9,307	11,214	17,861	14,627	19,274
	計 D	188,751	199,652	214,201	191,201	184,126
売上総利益 A-C		128,124	139,172	139,937	120,200	112,352
収 支 B-D		△11,032	△2,324	△16,475	△18,544	0
当該施設の利用者一人 当たり税金投入コスト		0	0	0	0	0

※ 新型コロナウイルス感染症の拡大による利用者減に伴う収支補填金

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 checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕様に基づく適切な管理運営に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当ホテルは函館市の中心部から離れており、利用者の送迎が不可欠で、更に積極的な営業活動と宣伝が必要であり、それらのコストを如何にして捻出していくかが課題。 ・ 過疎地域であることから優秀なスタッフの確保は困難であるため、少ない人員の教育も課題。 ・ 老朽化した施設を如何にして維持していくかを市と共に検討し対応していきたい。
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員間でばらつきはあるが、お客様から良い評価を得ている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 標準的な接客のスキルを持った従業員が少ない当社において、いかに教育をしていくかが課題。 ・ 全員対象の講習会や日々の朝礼を通して基本的な接客を身につけさせることで更にブラッシュアップを図りたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> ・ 効率的な人員配置や節電の徹底等によりコロナ禍での収支不足の削減に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 昨年は、コロナにより大打撃を受けたが、今期は前半はまだその影響は大きいものの、後半はワクチンの効果もあり回復傾向になるとと思われる。 ・ 感染対策は今まで以上に行い、お客様に安心感を与えた上で、国や北海道、函館市による様々な助成をうまく活用しながら、環境の良さを広告媒体やインターネットを活用してアピールし、リピーターと新規顧客の獲得に努める。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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"> ・ 設備の経年劣化が進んでいることから、日々の点検等、適切な維持管理を行われたい。 ・ 今後においても、利用者ならびに従業員の健康と安全を第一に新型コロナウイルス感染症対策を徹底されたい。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接客の重要性を認識し、全従業員の質の底上げを目指している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接客スキルの向上を目的とした各種取り組みを積極的に行うなど、ホスピタリティの実践に努められたい。
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"> ・ 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、収入減となったが、経費節減など経営改善に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の再拡大により、道外客や団体客の集客が困難な状況であるが、近距離旅行の潜在需要が見込まれることから、自然環境等「地の利」を生かした営業活動による顧客の確保および経費節減の徹底など、効果的な経営改善に引き続き努められたい。

◎ 「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。