

# 令和3年度(2021年度) 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和4年(2022年)6月30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 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"> <li>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㎡</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>新型コロナウイルス感染防止対策の徹底(消毒・除菌,換気)</li> <li>魅力ある商品の販売(地元海産物,市内農産物,市内人気店のパン・スイーツ)</li> <li>利用者からの指摘事項の改善迅速化(朝礼伝達の実施徹底)</li> <li>利用者へのきめ細やかな配慮の共有化(朝礼伝達の実施徹底)</li> <li>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(随時)</li> <li>楯法華地区内の入浴施設利用者の無料巡回バス運行(週1回)</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
- ・ レストランでの従業員の接客が特に良い。
  - ・ 温泉の泉質が良く、サウナもあって良い。
  - ・ 客室でのWiFiが繋がりにくい。
  - ・ ウォシュレットが老朽化している。
  - ・ 送迎があるのが良く、運転手の対応も良い。
  - ・ 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。
  - ・ 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3年度(2021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	545	602	319	624	608	331	694	914	834	447	182	308	6,408
日帰り	2,008	2,731	2,050	2,163	2,227	1,881	2,233	1,793	1,552	1,925	1,258	1,390	23,211
計	2,553	3,333	2,369	2,787	2,835	2,212	2,927	2,707	2,386	2,372	1,440	1,698	29,619

- ・ 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 →		
		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)	令和3年度 (2021年度)
利用者数	宿泊	11,565	11,158	11,791	9,589	9,028	6,408
	日帰り	46,915	47,713	47,540	40,272	31,125	23,211
	計	58,480	58,871	59,331	49,861	40,153	29,619
利用料金収入		176,523	193,126	196,664	171,463	162,235	112,566

### 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 →		
		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)	令和3年度 (2021年度)
収 入	利用料金収入 A	176,523	193,126	196,664	171,463	162,235	112,566
	持続化給付金	—	—	—	—	2,000	—
	月次支援金	—	—	—	—	—	600
	雇用調整助成金	—	—	—	—	6,955	9,791
	収支補填金 ※	—	—	—	—	10,297	32,635
	その他収入	1,196	4,202	1,062	1,194	2,639	2,550
	計 B	177,719	197,328	197,726	172,657	184,126	158,142
支 出	売上原価 C	48,399	53,954	56,727	51,263	49,883	40,496
	人件費	74,289	68,906	65,353	61,157	56,147	51,202
	客用消耗品費	6,252	3,992	4,065	3,329	5,837	3,794
	車両燃料費	2,775	2,813	2,917	2,535	1,442	1,799
	水道光熱費	22,187	28,503	30,378	29,038	24,537	27,103
	業務委託費	13,028	14,759	16,921	12,824	13,137	12,295
	修繕費	1,935	1,770	1,314	1,110	3,129	766
	広告宣伝費	3,504	3,372	5,411	3,892	2,079	1,170
	支払手数料	4,613	7,891	10,521	8,718	6,549	4,989
	事務費	2,462	2,478	2,733	2,708	2,112	2,010
	その他の支出	9,307	11,214	17,861	14,627	19,274	12,518
計 D	188,751	199,652	214,201	191,201	184,126	158,142	
売上総利益 A-C	128,124	139,172	139,937	120,200	112,352	72,070	
収 支 B-D	△11,032	△2,324	△16,475	△18,544	0	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	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"> <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>・ 当ホテルは、函館市内の高齢者の利用が多く、送迎が不可欠で、更に市内での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。</li> <li>・ また、過疎地域であることから、優秀なスタッフの確保が困難であり、少ない人員の教育も課題。</li> <li>・ あわせて、老朽化した施設を如何にして維持していくかも大きな課題。</li> </ul>
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"> <li>・ スタッフによってばらつきはあるものの、お客様からお褒めの言葉をいただいている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全従業員を対象した講習会や日々の朝礼を通して基本的な接客を身に付けさせるよう努めた。</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>・ 人員配置や節電や在庫管理の徹底等により収支不足の削減に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナ感染症対策に万全を期し、お客様に安心感を与えた上で、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た。</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>・ コロナ禍の影響で、全国的に設備消耗部品の納期が大幅に遅れていることから、利用者への影響が生じないように、日々の設備点検を適切に行わなければならない。</li> <li>・ 宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドラインを遵守するほか、実情に応じた感染防止対策を徹底するなど、お客様ならびに従業員に安全・安心を与えるホテル運営を行わなければならない。</li> </ul>
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全従業員の接客スキルの底上げに努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個々の従業員がホスピタリティマインドを身に付け、お客さまに合わせたサービスの提供が可能となる、実効的な研修を実施するよう、努めなければならない。</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>・ 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、経費節減を徹底し、収支改善に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近距離旅行の宿泊の場として潜在需要があり、また、宿泊料金の助成などの観光需要喚起策により利用が回復傾向にあることから、積極的な営業活動を継続し、新規顧客の確保に努めるほか、経費の見直しなど、持続可能な経営を行わなければならない。</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。