

令和6年度(2024年度) 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和8年(2026年)3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7年(2025年)4月1日～令和10年(2028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 <p>※ 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>(1) 管理業務</p> <p>ア: 使用許可等に関する業務 使用の許可および制限, 利用料金の收受, 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>		
2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績	<ul style="list-style-type: none"> 楳法華地区内日帰り入浴無料巡回送迎バスの運行(週2回) 市内居住宿泊者の自宅送迎 日帰り宴会の無料送迎 ホームページ・SNSによる地元の魅力や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宿泊者を対象としたお楽しみ福袋入浴券販売・抽選会の開催(ゴールデンウィーク, お盆および年末年始) 		

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】 ・館内各所におけるスタッフの声掛けが良い。

- ・恵山への登山には最高の立地
- ・無料送迎があるので利用しやすい。
- ・ホテル函館ひろめ荘との連泊プランが大変満足。
- ・客室のテレビの電波が弱い時間帯があり、見たい番組が見れない。
- ・テレビとトイレのウォシュレットを新しくして欲しい。

4 施設の利用状況

・令和6年度(2024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	828	1,077	915	1,253	1,496	1,116	1,217	770	670	735	651	816	11,544
日帰り	3,161	3,848	2,724	2,709	3,716	3,357	3,127	3,055	2,563	3,344	2,904	3,157	37,665
計	3,989	4,925	3,639	3,962	5,212	4,473	4,344	3,825	3,233	4,079	3,555	3,973	49,209

・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4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
利用者数	宿泊	10,755	10,494	11,544			
	日帰り	31,061	37,274	37,665			
	計	41,816	47,768	49,209			
利用料金収入		153,780	148,706	153,017			

※ 令和4年度営業日：令和4年4月27日～令和5年3月31日

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4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
収 入	利用料金収入	153,780	148,706	153,017			
	その他の収入	25,189	32,925	33,962			
	収支補填金 ※	—	—	2,473			
	計 A	178,969	181,631	189,452			
支 出	売上原価	46,542	54,309	55,280			
	人件費	44,680	57,428	49,936			
	客用消耗品費	6,987	4,709	4,561			
	車両燃料費	1,921	2,974	2,719			
	水道光熱費	27,665	35,737	37,531			
	業務委託費	9,087	15,643	15,473			
	修繕費	2,474	1,684	1,311			
	広告宣伝費	2,607	1,724	1,507			
	支払手数料	2,603	7,349	11,466			
	事務費	1,527	2,650	4,278			
	その他の支出	20,568	7,014	10,011			
計 B	166,661	191,221	194,073				
収 支 A-B		12,308	△9,590	△4,621			
当該施設の利用者一人 当たり税金投入コスト		0	0	0			

※燃料・電気料高騰に伴う収支補填金

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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	・適切な管理運営に努めた。	・各従業員の不均等な業務知識と接客レベルの平準化とスキルアップが課題である。 ・全従業員を対象に研修会を複数回実施する。 ・クレームやトラブルを従業員全員が共有する仕組みを継続する。 ・売上に伴う評価を賞与で還元するほか、休暇を取得し易くするなど従業員のモチベーションアップを図ることを継続する。 ・セクハラ・パワハラ問題にも迅速に対応し、仕事に集中できる職場環境作りを行う。
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	・サービス精神がお客様に伝わる。	・サービスの質に幾つかの課題があると認識している。 ・自社運営するホテル函館ひろめ荘のサービスに定評があり、人事交流等により接遇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	・インバウンドは回復しているが、日本人観光客の動きは鈍く、売上を大きく伸ばすことはまだ難しく、経費的に仕入や人件費、水道光熱費も大きく値上がりし、収益を圧迫している。	・今後はネット販売業者を中心にした新規顧客開拓やホテル函館ひろめ荘との相乗効果による売上の増加とスケールメリットを生かした仕入により、収益性の向上を目指す。 ・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。

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	・概ね適切に行われている。	・人材確保の観点からも、各種インセンティブ制度の継続に努められたい。
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	・接遇改善・脂質向上に努めている。	・ホテルサービスは、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継続的かつ積極的に努められたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	・赤字決算となった。	・安定経営を持続するには、新規顧客獲得が重要である。 ・今後においても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、積極的な売上増を図るとともに効果的な経営改善に努められたい。

◎ 「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。