

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

			管理No.
施設の名称	国民宿舎竜山荘	指定管理者	株式会社東北ホテルシステムズ
所在地	山形市蔵王温泉川前938番の4	県担当課	観光復活推進課
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日	(電話番号)	(023-630-2373)
検証期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日		
検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証	
1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況			
① 管理・運營業務の履行状況	上半期は依然コロナショック下で厳しい運営状況を余儀なくされた。東京および周辺地域での規制緩和を受け、また全国旅行支援の本格実施の影響もあり、冬場の入れ込みに関しては、平年比8割程度まで回復することとなった。利用客の大幅なブレに対し、常に適正な人員確保と原価の縮小化による安定運営に努めた。	評価	《評価の理由》 管理・運營業務については、協定書等に基づき、概ね適正に行われ、施設利用者の立場に立ったサービスの維持も図られている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	ウクライナ戦争以来、光水熱価格が高騰、利用節減に努めつつも、前年度対比6割の経費増に至った。冬期間中の利用者増を勘案しても過重である。また、すでに数年間実質一社負担となっている温泉組合の経費負担も、もともと年間27万円の負担が総額80~100万円にまで拡大しており、ここ数年の利用者数割で@530~1,000円超と前段同様過重となっている。	《課題等の原因分析》 建築から50年以上が経過し、施設本体及び設備等の経年劣化も進行している。また、硫黄泉特有の劣化損耗もあり、計画的な改修が必要な状況となっている。	
課題、問題点への今後の対応	組合運営による給湯経路の変更や館内Wi-Fi設備、エアコンルームの設置など、いくつかの懸案事項について対処した。また、床暖房装置の改修や厨房内の排水設備の交換など、次年度予算での実現に向けて設計見積を行った。浴室棟の建築から20年を経過し、硫黄泉特有の劣化損耗等も目立ってきていることから、浴室内照明や洗い場の鏡等について交換が必要である。また3階の客室における畳も相当傷んでいることから交換が必要となっている。また低廉な利用料金を維持し、持続的に安定した営業体制を実現するとともに、蔵王観光の受入先として施設利用者のニーズを的確に把握し、引き続き利用者の立場に立った施設運営に努める。		
2 利用者からの要望等への対応			
① 意見・要望等及びその対応状況	食事やお風呂(泉質)等の看板サービスについては、引き続き一層のご好評をいただいた。エレベーターがないことや客室内にトイレがないこと等については、恒常的にご指摘、ご要望をいただいている。	評価	《評価の理由》 施設利用者へのアンケート等の実施により、利用者からの要望や意見を把握し、適切な対応に努めている。
意見・要望等への今後の対応	従来に比しても繁忙閑散の格差が顕著な一年だったが、人員の適正配置により柔軟に人員を増減しつつ、人員不足によるサービスの不足が起らぬよう万全を図った。また、食材の調達体制も引き続き露地物野菜や山菜、鮎料理など季節の旬食材を積極的に取り入れ、一定の原価率の中でありながら、山形ならではの食の楽しみを満喫していただけるよう努め、今後も季節折々の旬の食材調達を実施し、サービスを強化していく。エレベーターがないことや客室内にトイレがないこと等についてのご意見・ご要望については、現実的に対応困難であることから、丁寧に説明し、ご理解いただくようにする。		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	常にお客様の身に立ち、その潜在的な要望を意識しつつ、スタッフそれぞれの豊富な職務経験事例から適切な接遇を果たすべく徹底指導している。加えて、マニュアル対応に墮することない臨機応変な対応を心掛けるとともに、地域情報を的確に把握し、折々の観光案内に努めている。	評価	《評価の理由》 スタッフの豊富な職務経験から、施設利用者のニーズに応じた臨機応変な接遇に努めている。
② 経費の節減	仕入れ体制の見直し、適正人員配置等を可能とする雇用体制、不要電源の運転停止などあらゆる面からコストの削減について最善を期している。加えて、新型コロナウイルスの影響により業務収入による運営が困難な中、政策支援等の活用により、安定した営業体制の持続に努めた。	評価	《評価の理由》 仕入れ体制や雇用体制、不要電源の運転停止など営業面のコスト削減に努め、経費の削減が図られている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	地域イベント団体等への協力は、従来から積極的に行ってきた。また、地域との良好な人脈構築により、大雪時における除雪協力などコスト削減につながっている。また、旬の地産食材による美味しい料理の提供の傍ら、厨房の衛生管理に努め、地域の食品衛生協会より功績表彰の栄誉に浴する運びとなった。	評価	《評価の理由》 地域イベントへの協力や地域関係者等との良好な関係性の構築、また、旬の地産食材を使用した料理の提供により、地域活性化に寄与するとともに、施設運営の課題・問題点の解決に向け努めている。
総合的な評価	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書等に基づき、概ね適正に運営されている。 ・宿泊事業者としてのこれまでの経験を活かし、施設運営を行っている。 ・施設利用者に対し、山形ならではの食や観光の提供に努めている。 		

【評価指標】

- A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。
 B : 概ね適正に実施されている。
 C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。
 D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特長等に応じて適宜追加することができるものであること。