令和５年度(2023年度)　指定管理者業務実績シート

作成年月日　令和６年(2024年)９月３０日

部	椴法華支所	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４年(2022年)４月２７日～令和７年(2025年)３月３１日		
指定管理者の特別な要件	無			選定区分	公募（選択） 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	・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	・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	・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　■有　・　□無				

１　指定管理者が行う業務の内容および実施状況

(1)　管理業務

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

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

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

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

２　市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- 新型コロナウイルス感染対策の継続
- 椴法華地区内日帰り入浴無料巡回送迎バスの運行（週２回）
- 市内居住宿泊者および日帰り宴会の無料送迎（随時）
- 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　・フロント，レストランなど館内の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。継続してほしい。
・客室でのWiFiが繋がりにくい時間帯がある。
・客室のテレビが小さくて見づらい。
・トイレのウォシュレットを新しくして欲しい。
・露天風呂付客室の数を増やしてほしい。すぐ満室になり予約できない。

４　施設の利用状況

・令和５年度(2023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	705	1,073	876	1,254	1,411	970	1,152	874	634	485	473	587	10,494
日帰り	2,940	4,171	2,725	2,869	3,405	3,123	3,319	2,809	2,441	3,287	3,095	3,090	37,274
計	3,645	5,244	3,601	4,123	4,816	4,093	4,471	3,683	3,075	3,772	3,568	3,677	47,768

・年度別利用者数等（単位：人，千円）

←　当期指定期間　→

年　　度		令和４年度(2022年度)	平成５年度(2023年度)	平成６年度(2024年度)			
利用者数	宿　泊	10,755	10,494	―			
	日帰り	31,061	37,274	―			
	計	41,816	47,768	―			
利用料金収入		153,780	148,706	―			

※ 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）

←　当期指定期間　→

年　　度		令和４年度(2022年度)	令和５年度(2023年度)	令和６年度(2024年度)			
収入	利用料金収入	153,780	148,706	―			
	その他の収入	25,189	32,925	―			
	計　A	178,969	181,631	―			
支出	売上原価	46,542	54,309	―			
	人件費	44,680	57,428	―			
	客用消耗品費	6,987	4,709	―			
	車両燃料費	1,921	2,974	―			
	水道光熱費	27,665	35,737	―			
	業務委託費	9,087	15,643	―			
	修繕費	2,474	1,684	―			
	広告宣伝費	2,607	1,724	―			
	支払手数料	2,603	7,349	―			
	事務費	1,527	2,650	―			
	その他の支出	20,568	7,014	―			
	計　B	166,661	191,221	―			
収　支　A－B		12,308	△9,590	―			
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		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	□A ■B □C □D	・　仕様に基づく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。 ・　対策として，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。 ・　従業員のモチベーションアップを図るため，売上に伴う評価を賞与として還元することを継続する。 ・　セクハラ・パワハラ問題にも迅速に対応し，問題解決や事前防止により，従業員が仕事に集中できる職場環境作りに努める。
サービスの質の状況	□A ■B □C □D	・　従業員のサービス精神がお客様に伝わっている。	・　サービスの質にいくつかの課題があると認識している。 ・　自社運営しているホテル函館ひろめ荘は，以前よりサービスの良さに定評があることから，人事交流や研修等により，従業員の接遇改善と資質向上に取り組む。
団体の経営状況	□A ■B □C	・　インバウンドは戻りつつあるものの，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い状況である。	・　経費的には，人件費は戦略的に増やしているものの，様々な仕入品や電気を中心に大きく値上がりしていることで収益を圧迫している。 ・　今後は，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れにより収益性の向上を目指す。

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	□A ■B □C □D	・　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。	・　ホテル業界の人手不足が深刻な中，経験ある人材を安定的に確保する観点からも，モチベーションアップに繋がる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	□A ■B □C □D	・　接遇改善および資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	□A ■B □C	・　売上の減少および経費の高騰により赤字決算となった。	・　安定経営を持続するには，新規顧客の獲得が重要である。 ・　近距離旅行の潜在需要が見込まれ，観光全体が回復傾向にあることから，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商品開発を行い，積極的な売上増を図るとともに経費節減を徹底するなど，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。