

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	観光交流拡大課
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5年4月1日～令和6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	ポストコロナの営業局面となり、国内需要についてはコロナ以前に比較し漸減傾向が否めないものの、冬季のインバウンド需要が一気に活性化し、総体でコロナ以前の稼働状況を回復するに至った。また、国スポのクロスカントリー競技において3県の宿泊施設として地域のキャパシティ不足分を補完することができた。	<table border="1"> <tr> <td>評価</td> <td>「評価の理由」</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>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。</td> </tr> </table>	評価	「評価の理由」	B	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。
評価	「評価の理由」					
B	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)	光水熱価格の高騰がいよいよ顕著となり、稼働の拡大もあって、引き続き大幅な経費増を記録することとなった。また、すでにここ数年実質一社負担となっている温泉組合の経費負担も、従来年間27万円の負担が総額80～100万円にまで拡大しており、過重となっている。館内の設備等も、水回りやエアコン設置部屋の拡大など、快適性の向上に向け、一定の改善が達成されたものの、引き続き改修や刷新が期待される。	「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	エアコン設置部屋の拡大や各階トイレの洋便器への改修に加え、懸案の浴室棟床暖房装置の機能回復や厨房内排水設備の改修を実施することができ、劣化部分の改修や利便性の向上などの点で、相当の改善を達成することができ、加えて全ウォシュレットの取替、洗い場の全鏡面の取替などを実施することができた。引き続き、次年度以降についても照明器具の改修や厨房・食堂へのエアコン設置、劣化した冷蔵庫の取替など緊急性も勘案しつつ、的確な改修を行い、施設の健全性の維持確保が要求されることである。また安定した営業体制を実現するとともに低廉な価格設定を維持し、インバウンド需要を意識し急速に価格が高騰している国内旅行の宿泊相場において、蔵王における庶民の貴重な受入先として、国民宿舎の設置理念に基づく良心的な営業の実現が求められています。					
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	地産地消による旬の食材を盛り込んだ食事や、お風呂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ておりますが、昨年、業者都合により館内自販機が撤去され、この点についての設置要望が増えています。ま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おります。	<table border="1"> <tr> <td>評価</td> <td>「評価の理由」</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>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。</td> </tr> </table>	評価	「評価の理由」	B	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。
評価	「評価の理由」					
B	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	一定の稼働目標を達しつつも、依然繁忙の格差については歴然としていることから、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。	<table border="1"> <tr> <td>評価</td> <td>「評価の理由」</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>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。</td> </tr> </table>	評価	「評価の理由」	B	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。
評価	「評価の理由」					
B	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	本年度も適正人員配置等を可能とする雇用体制の維持に加え、不要電源の運転停止や、冬季間の閑散期などエアコン設置部屋の優先活用など、あらゆる面でコストの削減について最善を図った。さらに、食材調達を市内の農協直販所やスーパーでの店頭での調達度合いを一層強化し、通年の原価節減を実現できた。	<table border="1"> <tr> <td>評価</td> <td>「評価の理由」</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>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。</td> </tr> </table>	評価	「評価の理由」	A	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。
評価	「評価の理由」					
A	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。また蔵王においてインバウンド需要を意識した高値の価格設定が常態化しているなか、生活弱者と称されるような層においては今や貴重なよりどころとして、文字通り地域観光の下支えをはたしている。	<table border="1"> <tr> <td>評価</td> <td>「評価の理由」</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>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、多くの方々へ配慮した価格設定を行うなど、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。</td> </tr> </table>	評価	「評価の理由」	B	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、多くの方々へ配慮した価格設定を行うなど、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。
評価	「評価の理由」					
B	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、多くの方々へ配慮した価格設定を行うなど、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。 					

【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、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。