

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	観光復活戦略課
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日	(電話番号)	(023-630-2372)
検証期間	令和3年4月1日～令和4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	昨年度に続き、新型コロナウイルスの影響により未曾有の営業被害を被ることとなった。県の宿泊キャンペーン等の振興策も新型コロナウイルス感染拡大により、基調改善までには至らなかった。一方で原価の極小化に加え、緊急支援給付金等により安定した営業体制を維持し、施設利用者のサービス維持に努めた。	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)	床暖房装置の改修は依然未達成のままとなり、浴室棟のドア開閉不具合や照明の不具合、床の湿気被害などが更に顕著となり、令和3年度は女子浴室の天井床や照明器具の修繕を実施した。また、厨房排水施設の劣化損傷やトイレ設備等でもそれぞれ改修が必要な事態となっている。		「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	浴室棟の建築からすでに20年を経過し硫黄泉特有の劣化損耗も出始めているため、平素より設備機器の点検に十分留意するとともに、改修等の必要性及び優先順位を見極め、計画的な改修に努める。また、低廉な利用料金を実現し、持続的に安定した営業体制を維持するとともに、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、利用者の立場に立った施設運営に務める。		
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、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	人員の適正配置により、繁忙換算に即し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期している。また、食材の調達体制も引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、今冬の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。	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。