

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	株式会社川前サステナーズ
所在地	山形市蔵王温泉川前938番の4	県担当課	観光文化スポーツ部 国際観光・高付加価値創出課
指定期間	令和6年4月1日 ～ 令和9年3月31日	(電話番号)	(023-630-2372)
検証期間	令和7年4月1日 ～ 令和8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・運営業務の履行状況		
① 管理・運営業務の履行状況	国内景気が依然低迷するなか、観光に関わるさまざまなコストが格段に高騰する等の影響を受け、国内需要については明確な漸減傾向が続いております。そうした事業環境のもと、グリーンシーズン全般で今年度も平年を下回る稼働傾向となりましたが、冬季のインバウンド需要は極めて活発となり地域の需給環境を大きく押し上げ、それに伴い相場価格も上昇し年度計画書に示した動員・売上目標を達成するに至りました。	評価 B 《評価の理由》 管理・運営業務について、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が図られたことで、結果に結び付いている。
② 管理・運営上の課題、問題点（改善すべきこと）	本年も光水熱価格はさらに高騰、冬季の稼働増による消費量拡大もあって、引き続き大幅な経費増を記録することとなりました。また、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、過重となっております。館内の設備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を達成したものの、引き続き老朽箇所の改修や刷新が期待されております。	《課題等の原因分析》 建築から60年ほど経過し、施設本体及び設備等の経年劣化が進行している。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	本年度も照明器具の改修や電源コンセント部の取替、消化器リプレース、客室シンクの排水改善、天井からの漏水緊急対策、浴室メンテナンス用パイプスペースの扉改修等都度必要な改修を行ってまいりましたが、年末に実施した大屋根底部の補修が一部緊急措置に留まり、今後さらに補強の必要があるとの山形県県土整備部建築住宅課営繕室からの定期点検時の御指摘もあり、さらに火災通達パネルの更新も求められるなどそれぞれ対応が要請されております。ほかにも設備老朽箇所の刷新など、引き続き施設の健全性の維持確保が要求されるところです。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極力維持し、インバウンド需要を意識しつつ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、国民宿舎事業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るものと認識しております。	
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。自販機撤去の代替え措置としてショーケース型の冷蔵庫を設置し対応しましたが、販売飲料についても吟味し、活発な利用状況となっております。またトイレ増設やエレベーター設置については恒常的にご要望をいただいているところです。	評価 B 《評価の理由》 施設のハード面に制約がある中で、利用者のニーズを汲み取った飲料販売の工夫や、高齢者への低層階部屋の案内など、限られた環境下で可能な限りの利便性を提供しようとする現場の創意工夫がある。
意見・要望等への今後の対応	昨年度に続き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低下が起らぬよう万全を図ることが求められています。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、一定の原価率の中において、山形ならではの食の楽しさを満喫していただけるよう努め、今後と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まいります。エレベーターがないことや客室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、高齢者には低層階のアサインを心がけ料理の上下膳を客室提供にするなど、ご理解を頂きつつ工夫努力に努めます。	
3 指定管理者制度活用効果		
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おります。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おります。	評価 B 《評価の理由》 スタッフの豊富な職務経験を活かし、施設利用者の立場に立ち、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りました。さらに食材調達につきましては市内の農協直販所やスーパーの店頭での調達を中心とし、適年の原価節減を実現できました。	評価 B 《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ました。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おります。インバウンド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支えをはたしております。市街地の旅館営業施設の廃業等により、いわゆる教育旅行の受入先としての引き合いも増えております。	評価 B 《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、多くの方々に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	・協定書等に基づき、概ね適正に運営されている。 ・昨今の燃料費高騰の影響もある中でコスト削減を図りつつ、施設利用者のニーズを把握し、サービスの維持向上に努めている。	

【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。