

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 (電話番号)	観光交流拡大課 (023-630-3821)
指定期間	令和6年4月1日～令和9年3月31日		
検証期間	令和6年4月1日～令和7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	国内景気がやや低迷し、加えて観光に関わる様々なコストが格段に高騰するなどの影響を受けて、依然国内需要については漸減傾向が否めず、そうした事業環境の下で、グリーンシーズン全般については未だ平年度を下回る稼働傾向となったが、昨年に続き冬季のインバウンド需要は極めて活発で、総体で年度計画書に示した目標の稼働を達成するに至った。	評 価	≪評価の理由≫		
		B	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)	本年も光水熱価格が高騰、高止まりの傾向で、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った。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、全消火器の入替や屋外消火器設置ボックスの取替、厨房内の劣化した冷蔵庫のメンテナンスや浴室のシャワー部の取替など、都度必要な改修を行ってまいりましたが、新たに電気保安検査により指摘された法令に基づくキュービクル内のトランス・コンデンサのPCB検査（破壊を含む-令和8年度まで要完了）などをはじめ、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ことです。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、蔵王における利用しやすい宿泊先として、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。また館内自販機撤去により顧客から代替措置の要望が増えましたが、フロントにショーケース型の冷蔵庫を設置し対応しました。なお、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おります。	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、今後も四季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≫		
		B	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。	評 価	≪評価の理由≫		
		B	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、低所得者層含めたあらゆる層への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。	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		・ 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。