

平成24年度 指定管理者の管理運営状況評価

1 施設概要

施設名称	ホテルシーサイド江戸川	所管課	文化共育部 文化課
指定管理者名	ホテルオークラエンタープライズ・ハリマビシステム共同事業体		
指定期間	平成18年4月1日～平成28年3月31日(10年間)		
施設設置目的	江戸川区を訪れた人がその環境を十分満喫するとともに、区民の健康で文化的な生活に寄与する		
施設概要	客室、レストラン、宴会場、大浴場		

2 東日本大震災の影響

平成23年度は、東日本大震災の影響により、宿泊や宴会の予約キャンセルが相次ぎました。また、その後の全国的なイベントや観光などの自粛傾向をうけて、例年に比べて施設の利用者数が減少しました。

3 各分野の評価

財務分野	収支状況	○平成23年度の経費については、実績額が予算額を下回っており問題はない。 ○平成22年度から平成23年度にかけて支出額が減少しており、経費の節減という指定管理者制度の目的は達成されている。 ○ただ、利用料金等が市場価格より低く設定されていることを考慮しても、民間事業者の考え方を取り入れるならば、当該減価償却費を回収する程度の黒字の確保が期待される。
	法令関係	○労働法規上の各種手続きは概ね適正に行われている。 主に以下の事項が確認された。 ・労働条件通知書・雇用契約書の記載内容は適正である。 ・労使協定(36協定)に定める内容は適正である。 ・各種保険関係の手続きは適正に行われている。 ・育児介護休業規程は最新の法改正を踏まえて改定する必要がある。 ・衛生推進者の選任及び氏名を職場内に掲示する必要がある。
労務分野	従業員アンケート・ヒアリング	○職場の人間関係は概ね満足されており、チームワークは良好である。 ○従業員からは、多くの区民に施設を利用してもらいたいとの意欲的な意見が多数ある。 ○また、大部分の従業員が仕事にやりがいをもち、職場の安全や衛生管理が良好だと感じているものの、能力開発については不十分だと感じている従業員もいる。
	サービス分野	評価する点 ○予約時の電話では、丁寧な言葉遣いで問い合わせ内容に的確に対応していた。 ○フロントでは、質問に対する十分な説明があり、表情にも気持ちがかもっていた。 工夫すべき点 ○レストランの従業員は、入退店時やすれ違う際に無言で対応することがあるなど、お客様に対して積極的な接客がなかった。 ○ウエディングに関しては、担当者が不在なことが多いなど相談者の受け入れ態勢が不十分であった。

※ 上記については、財務分野(公認会計士)、労務分野(社会保険労務士)、サービス分野(市場調査会社)の各専門家による調査結果をもとに評価しています。

4 総合評価

各分野の評価結果は概ね良好であり、施設運営は適切に行われていると評価する。
なお一層の施設サービス向上と効率的施設運営のため、以下の点について改善等を図られたい。
①宿泊者数を増やすなど、より一層の収入の増額に努める。
②労務分野の指摘事項の改善を図る。
③より一層の接遇向上に努める。