

令和6年度指定管理者モニタリング評価表

施 設 名	千里浜宿泊施設	所在地	羽咋市千里浜町タ1番地26
指定管理者	株式会社エムアンドエムサービス		
住 所	京都府亀岡市本梅町平松泥ヶ淵1-1(京都 烟河内)	選定方法	公募
指 定期 間	令和2年4月1日 ～ 令和12年3月31日		
指定管理料	0千円 (令和6年度決算額) ※歳入 16,467千円		
評価担当課	商工観光課		
年度重点目標	羽咋市観光拠点として、市民と観光客に愛される施設 滞在型観光の推進、観光情報発信の強化、世界農業遺産などの地域資源を活用した周辺の活性化		

評価項目		評価する内容の詳細	評 価		確認方法	備 考
			中間	年間		
1	職員配置などの実施体制	仕様書・事業計画書どおりの人員配置がなされているか。	A	A	書類 聞き取り	配置表及び出勤簿で確認 R7.3月末現在49名(社員11名、アルバイト・パート38名)
		事業計画書に則した職員研修が実施されているか。	A	A	聞き取り	法人の研修プログラムで計画的に実施 ※新採職員は半月に1回の研修コースを受講
		指定管理業務の全部、又は主たる業務を再委託していないか。(届出済みの業務委託部分は除く)	A	A	書類 聞き取り	再委託届出済(13業務)
2	施設、設備及び備品の維持管理の状況	仕様書等に基づき適正に維持管理業務が実施されているか。	A	A	書類	月次報告でも毎月確認(R6.4月分～R7.3月分までの月例報告済)
		整理整頓・清掃がなされており、植栽等についても美観を損なっていないか。	A	A	現地 聞き取り	館内清掃、植栽剪定、芝刈(自動芝刈機2台)
		法定保守点検について、点検内容、時期等が法令基準に基づき実施されているか。	A	A	書類 聞き取り	電気、温泉、レジオネラ、空気環境、水質、害虫、建築物定期調査等実施済
		保守点検において、異常が認められていた場合、また、修繕が必要な箇所が見つかった場合、適切な処置が実施されたか。	A	A	書類	業者修繕費で逐次対応(50万円未満) ※R6消火器、呼水槽ボールタップ修繕、避難誘導灯
		備品等に過不足がなく、適正に管理されているか。	A	A	現地	設備投資(R6:製氷機)
3	サービス向上への取組状況 (アンケート調査による意見及び対応は項目9に)	ホームページなどで積極的に情報提供が行われているか。	A	A	現地	HP、SNS(facebook)の活用、OTA(オンライントラベルエージェント)、ふるさと納税活用
		特定の利用者を優遇したり、法令に基づく手続を経ることなく、利用を制限している事例はないか。	A	A	聞き取り	事例なし
		利用者に対して満足度について調査(アンケート・意見箱の設置等)を行ったか。	A	A	書類 聞き取り	個別対応のほか、各事業所のアンケートを本社で集約し、CS会議に回り全社挙げてサービスに反映することもある。
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	A	A	聞き取り	内容により備品を増やすなどして対応
4	防犯・防災対策の取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。避難訓練等は実施されているか。	A	A	聞き取り	LINEアプリなどを活用(一斉配信) 上期、下期で、自主消防・避難訓練をそれぞれ実施
		リスクに応じた保険等に参加しているか。	A	A	書類	賠償責任保険(旅館特約)に法人本部で加入、管理

評価項目		評価する内容の詳細	評 価		確認方法	備 考
			中間	年間		
5	個人情報保護の措置状況	個人情報とは適正に管理されているか	A	A	聞き取り	主に顧客システムで管理（ペーパーレス、クラウド化）、IDによるPC制限あり、パスワード管理
6	経理の執行管理状況	団体のその他の事業との区分を明確にし、適正に経理処理が実施されているか。	A	A	聞き取り	本社でゆ華分を区分し管理
		収支計画書と大きな隔たりはないか。ある場合は、その原因は何か。	S	S	書類聞き取り	令和6年度は能登半島地震の影響により令和5年度と比較し利用者数は伸び悩んだ。しかしながら、旅行割の恩恵で一定の回復が見られた。最終的には、利用者数は対前年度比で減少したものの、ハイグレードの宿泊プランが好評であったため、利用料収入は増加している。（詳細は別紙2）
		料金等の収入が適正に得られているか。著しい増減がある場合は、その原因は何か。	S	S	書類聞き取り	同上
7	施設利用状況	施設の利用が十分に行われているか。利用者数、施設稼働率等に著しい増減がある場合は、その原因は何か。	S	S	書類	同上
8	市への報告体制の確保	月例報告・実績報告・その他必要な報告が適切に提出されているか。	A	A	書類	毎月15日までに報告あり
9	アンケート調査意見及び対応	概ね満足度の高い回答結果となっているが、夕食時の飲み放題やウェルカムドリンクなど利用客から好評を得ている。清掃の不備やドライヤーのほこりが気になるアンケート結果もあり、個人により感じ方は異なるものの、これまで以上に清潔保持に努める。また、Wi-Fi環境に不満を感じる声があることから、令和7年度にネットワーク環境の調査を行うことで原因を探り改善を図る。				
10	今後、検討・調整が必要な事項	一部の排水に係る不具合、照明のLED化、エレベーターの老朽化などの施設整備に係る課題がある。現在の状態でも、利用者に直接的に影響することではないが、改善するには、いずれも相応の費用がかかることが想定されるため、計画的に対応していく必要がある。				
11	今後の管理方針	昨今は、シニア、家族連れ、カップルと幅広い層からの利用があり、離れにある露店風呂付きのハイグレード客室の利用が増えていることを踏まえ、令和7年度にはHPも一新し、これまで以上にクオリティの高さを強調し、魅力的な宿泊の提供に努めていく。客層・ニーズが多様であることから、その傾向を絶えず把握しながら、さまざまな利用者に満足してもらえる宿泊プランの醸成、発信を図り、満足度の高いおもてなしにつなげる。また、能登半島地震の経験を踏まえ、日頃より緊急時の対応をスタッフに周知し、SNS等を活用し、スタッフ間の情報共有を強化する。				
総合評価		中間評価	年間評価		令和4年度	令和3年度
		A	A		A	A

【別紙】指定管理者制度施設の利用者数及び収入額について

【注意点】

1. 各施設ごとに記入してください。
2. 差引増減数及び増減額が大きい場合は理由を記入してください。
3. 表が足りない場合は、表又はシートをコピーしてください。

【所管課】 商工観光課
千里浜宿泊施設

【施設名】

1. 利用者について(宿泊者数含む)

(単位:人)

	R06年度 利用者数	R05年度 利用者数	差引	増減率
上半期(4月～9月)	11,100	11,212	-112	-1.0%
下半期(10月～3月)	10,075	11,217	-1,142	-10.2%
計	21,175	22,429	-1,254	-5.6%
差引増減数が大きい理由(増減率 ±10%以上の場合記入)	下半期は、復興に関連する事業者による利用が少なくなったため。			

2. 宿泊者について

(単位:人)

	R06年度 宿泊者数	R05年度 宿泊者数	差引	増減率
上半期(4月～9月)	8,178	7,964	214	2.7%
下半期(10月～3月)	7,023	8,079	-1,056	-13.1%
計	15,201	16,043	-842	-5.2%
差引増減数が大きい理由(増減率 ±10%以上の場合記入)	下半期は、復興に関連する事業者による利用が少なくなったため。			

3. 使用料又は利用料について

(単位:千円)

	R06年度使用料 又は利用料	R05年度使用料 又は利用料	差引	増減率
上半期(4月～9月)	159,981	144,864	15,117	10.4%
下半期(10月～3月)	149,489	133,024	16,465	12.4%
計	309,470	277,888	31,582	11.4%
差引増減数が大きい理由(増減率 ±10%以上の場合記入)	宿泊者及び客室和モダン化による客単価の増による。			