

令和6年度指定管理者モニタリング評価表(中間評価)

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	大阪府中央区北浜2丁目6番26号大阪グリーンビル8階	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年度予算額)		
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 中間	評価 年間	確認方法	備考
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		現地・書類	配置表及び出勤簿で確認 R6.10現在50名(アルバイトを含む)
		事業計画書に則した職員研修が実施されているか。	A		現地・書類	法人の研修プログラムで計画的に実施。
		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		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		書類	月次報告でも毎月確認 (4～8月分月例報告済)
		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		現地	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		現地・書類	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		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 ※R5:スチームコンベクション、ロビー天井、浴場換気扇等
		備品等に過不足がなく、適正に管理されているか。	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		現地	HP、SNS(facebook)の活用、OTA、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		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		書類	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		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		聞き取り	LINEアプリなどを活用(一斉配信) 自主消防・避難訓練(年2回)を予定
		リスクに応じた保険等に参加しているか。	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	個人情報は適正に管理されているか	A		現地聞き取り	主に顧客システムで管理（ペーパーレス、クラウド化）、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		現地聞き取り	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		書類	前年度は能登半島地震の影響により、年明け以降は宿泊のみの利用となり、売上げが伸び悩んだが、現在は通常通り営業できており、昨年度比で宿泊者数及び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		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		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		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。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。				
10	今後、検討・調整が必要な事項	能登半島地震の影響により、宿泊予約が以前ほど回復していない。集客が伸びる夏場は、なかなか予約が埋まらなかったものの直前で予約が入るなどでやや持ち直した。これから秋冬に入り、例年であればカニなどの海産物を盛り込んだ単価の高いプランを出していたが、地震の影響で能登のカニの入荷が不明な状況である。今後は、「今いける能登」のPRに努めるとともに、海産物の仕入れ先も検討し、単価の高いプランも売り込んでいく。				
11	今後の管理方針	アンケートの意見への対応にとともに、施設の全体の健全化に努める。老朽化によって更新が必要な設備については、再委託先の設備保守業者等と相談しながら、対応していく。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