

令和5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	羽咋市千里浜町夕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番地1京都・畑河内	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5年度決算額）※歳入 13,109千円		
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。 各種設備改修と魅力向上施設等の新設による顧客満足度の向上。 新型コロナ5類移行に伴う移動制限解除により、集客回復を図る。		

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	現地・書類	配置表及び出勤R6.3現在42名（パート、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	A	現地・書類	本社の教育部門あり。 コンプラ研修、支配人会議、ビデオ教育。
	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（12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
	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	館内清掃、植栽剪定、芝刈（シルバー人材センター、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	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	A	書類	業者修繕費で逐次対応（50万円未満） 防火対象物指摘事項修繕 ※R5：避難誘導灯、気中開閉機更新など
	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（R5：洗濯機更新、大浴場畳入替、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（更新済）、SNS（facebook）の活用、HP特典有
	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	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	随時実施し、月次報告している。各事業所のアンケートを本所で集約し、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	随時、対応している。 苦情対応のため、備品導入する等、サービス向上に反映している。
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） 自主消防・避難訓練を実施。 能登半島地震時、宿泊客の誘導を実施。
	リスクに応じた保険等に加入しているか。	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	個人情報は適正に管理されているか	A	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	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	S	書類	震災の影響により年明け以降の食事売り上げがほとんどなかったが、客単価の向上により室料売り上げは増加した。利用人数は、震災の影響があったが、前年と同程度。(詳細は別紙2) <利用者数> 22,429人 対前年度:271人減(1.2%減) <宿泊者数> 16,055人 対前年度:49人増(0.3%増) <売上高> 307,438千円 前年度比10,812千円減(3.4%減) <売上総利益> 26,218千円 対前年度:8,143千円増(45%増)
		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。夕食時の飲み放題やウェルカムドリンク、アイスのおもてなしなど利用客から好評を得ている。スタッフの対応にも良い評価を得ており、再訪の意見も多くある。対応可能な内容については速やかに処理している。				
10	今後、検討・調整が必要な事項	①エレベーターの改修や浴室天井の改修などが予定されており、工事時期の調整が必要。 ②指定管理者の更新時に提案された施設・サービス充実のための設備投資について、一部実施済みであるが残りの投資案件について、具体的な整備方法・実施時期などの調整が必要。 ③震災の経験より、災害時の施設活用方法について検討しておく必要がある。				
11	今後の管理方針	①新型コロナが5類に移行したことから以前の人流に戻ってきていたところに、震災が起きた。年明け以降は食事なしの営業がほとんどであったが、3/18から旅行割がスタートし、稼働率を下げないように観光と宿泊のPRを実施していく。 ②グランピングや客室の和モダン化をはかり、集客力の向上を図る。				
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