

令和7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7年度現計予算額)		
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		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		書類 聞き取り	R7.9月末現在54名(社員11名、アルバイト・パート43名)
	事業計画書に則した職員研修が実施されているか。	A		聞き取り	法人の研修プログラムで計画的に実施。 ※新採職員は半年に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		書類 聞き取り	再委託届出済(14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(R7.4月分~R7.9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		書類	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		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		書類	逐次対応(50万円未満は業者修繕) ※R7: 客室エアコン、ロビー冷蔵庫、浴槽排水ポンプ
	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(室内テレビ13台を更新)
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(6月に一新)、SNS(インスタ)、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		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 聞き取り	個別対応のほか、利用者アンケート結果を本社で集約し、CS会議に諮ることで全社挙げてサービス方針に反映できないか検討
	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	自社で対応できることは速やかに対応。 市と調整が必要な場合、月例報告で共有し計画的に対応するよう努めている。
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		聞き取り	LINEアプリなどを活用(一斉配信) 下期に自主消防・避難訓練を実施予定
	リスクに応じた保険等に加入しているか。	A		書類	賠償責任保険(旅館特約)に加入・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		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)し、IDによるPC制限を設け、パスワードにより管理
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		聞き取り	本社で、ちりはまホテルゆ華分を区分し管
		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		書類聞き取り	夏休み期間となる8月は、カップル、家族連れ、シニア層などの幅広い利用があり、月別では過去最高売上を計上。本館離れに整備されている露天風呂付のハイグレード宿泊プランが好評であることや、本館の通常宿泊についても高稼働であった。8月以外も基本的には高い稼働率を維持し、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。	A		書類聞き取り	売上にも反映されているように、震災の影響が払拭され、観光客が戻ってきていることがうかがえる。また、奥能登地域が完全に復興するまでは、本市の宿泊施設に、ある程度、利用者が集中することも影響していると考えられる。
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日までに報告有
9	アンケート調査意見及び対応	前年度からスタートした「ウェルカムドリンク」(利用者がロビーで自由にドリンクバーを利用できるサービス)は引き続き好評を得ている。アンケートからも特段大きな苦情やトラブルの声は上がっていないが、Wi-Fi環境に不満を感じる声があったため、専門事業者に調査を依頼した結果、各客室内にアクセスポイントを増設して解消できることが判明。今後、再整備し解消を図る予定。				
10	今後、検討・調整が必要な事項	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。改善するには、いずれも相応の費用が想定されるため、計画的に対応していく必要がある。				
11	今後の管理方針	宿泊プランに係るニーズも多様化しており、RVパーク(快適に安心して車中泊ができる場所)に関するニーズが増えていることから、駐車場の一区画に車内へ電気を引き込むための電源スポットを設置し、車中泊を組み合わせた新たな宿泊プランを造成。このように、利用者からのニーズの傾向を絶えず把握しながら、宿泊プランの醸成・発信を図り、利用満足度の向上につなげる。また、能登半島地震の経験を教訓とし、SNSを活用した情報共有体制を整え、日頃より緊急時の対応をスタッフに周知。速やかに防災・災害対応ができるよう努める。				
総合評価	中間評価		年間評価		令和6年度	令和5年度
	A				A	A