

平成27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		
指定管理者	株式会社エムアンドエムサービス		
住所	羽咋市千里浜町1番26	選定方法	公募
指定期間	平成27年4月1日 ~ 平成32年3月31日		
指定管理料	0千円（平成27年度決算額）		
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、市民と観光客にも愛される施設。年間宿泊人数を前年比20%増加を目指す		

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	配置表及び出勤簿で確認
	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	新人サービス研修(1回)、マイナンバー研修(1回)、コンプライアンス研修(1回)、スタッフ研修(1回)
	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	アロマセラピー(週末:通年、民間事業者)
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	S	書類	月次報告で確認 設備等への初期投資を実施。
	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	館内清掃は行き届いている 植栽剪定、芝刈りも適宜実施
	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、ばい煙検査実施済み
	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)
	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	スリッパやグラス、皿など新調 初期投資に伴い、ベッド、マットレス、机椅子等購入
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	北陸新幹線対応としてHPリニューアル SNS (facebook) の活用、HP特典あり
	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	
	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	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対応している事項もある。
	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	

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			
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	避難訓練(4月、12月)実施 本部含む全社対象の訓練も実施
		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)、ビルメンテナンス業者追加条項へ加入確認
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	顧客システムでのみ管理(ペーパーレス)、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	昨年度比較売上げ大幅増加。 約6,100万円増(39.3%増) 昨年度比較利用者大幅増加。 約2,460人増(24.6%増)
		定められた料金を適正に收受しているか。	A	A	書類聞き取り	
7	施設利用状況	前年同期と比較し、利用者数・施設稼働率等に著しい差異がないか。ある場合は、その原因は何か。	S	S	書類	北陸新幹線開業を機に、関東方面(全体の30%程度)からの集客が順調に推移した。特筆すべき点は、初回利用客が多く、また満足度も高いことから、今後のリピーターとなる可能性あり。客単価も高く、特に若年層が高単価に設定する傾向がある。
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	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	備品や消耗品の劣化に対する要望に対応するため、年度当初に新調(スリッパや布団等)。また、お客様満足度を向上させるため、初期投資により施設や設備をリニューアルした。				
10	今後、検討・調整が必要な事項	・北陸新幹線金沢開業により業績は順調であるが、開業2年目を迎え、いかに売上げ・入込み・稼働率等を維持・増加させていくか検討が必要である。 ・利用者増を目指し、積極的なPR、接遇等のサービス向上を図る。				
11	今後の管理方針	市民に愛される施設を目指すにあたり、ロゴマークのデザインを募集中(6/30まで) 平成28年7月中に選定を行い、PRに使用する方針。				
総合評価	中間評価		年間評価		平成26年度	平成25年度
	A		A		A	—