

平成30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(ちりはまホテルゆ華)		
指定管理者	株式会社エムアンドエムサービス		
住所	羽咋市千里浜町タ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30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。 年間利用人数前年比1,000名増加。		

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		現地・書類	配置表及び出勤簿で確認 計画37名、H30.11現在40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	新入社員研修(5月～)、コンプライアンス研修(毎月)、職員研修(7月)など
	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	アロマテラピー(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		書類	月次報告で確認
	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		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		現地・書類	電気、温泉、レジオネラ、空気環境、水質、害虫、建築物定期調査実施済(上半期分)
	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)
	備品等に過不足がなく、適正に管理されているか。	A		現地	食洗器交換
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(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		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		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		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	避難訓練10月・2月に実施予定
	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)、ビルメンテナンス業者追加条項へ加入確認

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		現地聞き取り	顧客システムでのみ管理(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。	A		書類	売上げが前年度同期比で増加。 約8,787千円増(7.2%増) 利用者数・宿泊者数が前年度同期比で増加。 利用者 240人増(2.3%増) 宿泊者 450人増(6.5%増)
		定められた料金を適正に収受しているか。	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。	A		書類	例年以上に台風が通過したものの、本施設は昨年同期を上回る業績。初回利用者は依然として多く、満足度も高いことから、今後リピーターとなる可能性が高い。
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	要望に対応するため、ロビーのクッションカバーを取り換えた。				
10	今後、検討・調整が必要な事項	空調機について、経年劣化が生じてきており、次年度以降段階的な更新が必要。				
11	今後の管理方針	昨年に引き続き、好評の羽咋米や自然栽培、ジビエ等、地元食材を使用した料理を提供し、アンケート調査を実施していく。				
総合評価	中間評価		年間評価		平成29年度	平成28年度
	A				A	A