

様式1

## 令和元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		
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～令和2年3月31日		
指定管理料	0千円(令和元年度現計予算額)		
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。 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38名、R01.9現在42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、段階的に試験あり。(新入社員研修、コンプライアンス研修(毎月)な
	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	-	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(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) 消防設備老朽化で計画的な更新必要
	備品等に過不足がなく、適正に管理されているか。	A	-	現地	
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会議に図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	LINEアプリなどを活用(一斉配信) 避難訓練R1.10.24に実施(1回目)
	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。	B	-	書類	売上げが前年度同期比で減少。約7,911千円減(6.0%減) 利用者数・宿泊者数が前年度同期比で減少。 利用者 627人減(5.8%減) 宿泊者 416人減(5.6%減)
		定められた料金を適正に收受しているか。	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。	B	-	書類	好調だった昨年と比較すると若干落ち込んでいるが、前々年同期と同水準の業績で順調に推移。関東圏などの豪雨災害の影響は限定的と推定するも注視の必要がある。
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	-	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。施設充実の要望としてWi-Fi(無線通信網)の使用区域拡大の声が大きくなってきている。				
10	今後、検討・調整が必要な事項	空調設備について、経年劣化が生じており、今年度予定している実施設計の結果に基づき、順次更新していく必要がある。				
11	今後の管理方針	<p>①好評を得ている羽咋米をはじめとする自然栽培やジビエ等、地元食材を使用した料理の提供を求めていくとともに、継続して利用者アンケートを実施し、顧客サービスの向上を図る。</p> <p>②正面玄関前の砂像展示やサウナテントの導入など新たなサービス提供に対する評価を行っていく。</p> <p>③指定管理者の更新時にこれまでの評価の総括を行い、新たな管理方針に反映していく。</p>				
総合評価		中間評価	年間評価		平成30年度	平成29年度
		A	—		A	A