

様式1

令和元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(ゆ華)	所在地	羽咋市千里浜町タ1番26
指定管理者	株式会社 エムアンドエムサービス		
管理者住所	大阪市中央区北浜2丁目6番26号 大阪グリーンビル8階	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(令和元年度決算額)		
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	A	現地・書類	配置表及び出勤簿で確認 計画38名、R02.3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	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	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	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	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	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) 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	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	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	
	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	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	A	聞き取り	LINEアプリなどを活用(一斉配信) 避難訓練10月と3月に実施(2回)
	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。	A	A	書類	売上げが前年度比で減少。 約19,300千円減(7.4%減) 利用者数・宿泊者数が前年度比で減少。 利用者 798人減(3.7%減) 宿泊者 1,049人減(7.1%減)
		定められた料金を適正に收受しているか。(直近3年間平均と比較)	A	A	書類聞き取り	
7	施設利用状況	直近3年間平均と比較し、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	A	書類	利用者数・稼働率ともに前年度までは順調に増加していたが、今年度は関東圏などの豪雨災害の影響や1月以降のコロナ感染症の影響等からキャンセル数が増加し、減少に転じている。
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	概ね満足度の高い回答結果となっている。サービス内容の充実の要望に対応するため、朝食の改善(小鉢メニューの変更等)を行った。				
10	今後、検討・調整が必要な事項	①施設・サービスの充実のため、指定管理者から設備投資の提案があり、整備方法・実施時期などについて調整が必要となる。 ②羽咋米をはじめとする自然栽培や地元食材を使用した料理等の提供を求めるとともに、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。				
11	今後の管理方針	①令和2年度から指定管理期間が10年間になり、指定管理者から提案された事業計画や設備投資などによるサービス水準が向上しているかモニタリング等で確認していく。 ②コロナ禍の影響による運営状況の悪化が想定されることから、収束後の業績回復に向け、国や県の各種キャンペーンを活用したPRを強力に推進するとともに、感染拡大防止対策などを踏まえた「新しい旅行様式」への対応を行っていく。				
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	A