

令和2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(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 | | |
| 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2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。 新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた「新しい旅行様式」への対応徹底。 空調設備改修と魅力向上設備等の新設による顧客満足度の向上。 | | |

| 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、R2.9現在45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 | |
| 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 |
| | 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)、松枯対応で市協議済 |
| | 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 温泉成分分析実施済(10年更新) |
| | 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 (本年度非常照明灯更新済) |
| | 備品等に過不足がなく、適正に管理されているか。 | A | | 現地 | 新規設備投資(グランピング関連施設設置) |
| 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。 | B | | 聞き取り | LINEアプリなどを活用(一斉配信) 避難訓練は9月に1回目を実施予定だったが遅れている。 |
| | 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 | 個人情報と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。 | C | | 書類 | 新型コロナウイルス感染症の影響で売上げが前年度同期比で大きく減少。約52,888千円減(43.0%減) 利用者数・宿泊者数が前年度同期比で減少。 利用者 5,287人減(51.8%減) 宿泊者 3,425人減(48.5%減) |
| | | 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。 | C | | 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。 | D | | 書類 | 新型コロナウイルス感染症の影響で利用者・宿泊者数は大きく減少し、それに伴い売上げについても同様に減少している。ただし、7月以降については各種宿泊支援キャンペーン等の効果により少しずつ回復の兆しが見られる。 |
| 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。Wi-Fi(無線通信網)の使用区域拡大の要望が継続しており、ワーケーションなどの新プランに対応するためにも全館でのWi-Fi環境整備を検討中である。 | | | | |
| 10 | 今後、検討・調整が必要な事項 | ①指定管理者の更新時に提案された施設・サービス充実のための設備投資について、一部実施済みであるが残りの投資案件について、具体的な整備方法・実施時期などの調整が必要。 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、業績回復に向けた各種宿泊支援キャンペーン等の活用による集客PRの強化が必要。 | | | | |
| 11 | 今後の管理方針 | ①今年度から指定管理期間が10年間となったことから、効果的な設備投資の実施と人材の確保・育成により、さらなるサービス水準の向上につなげていく。 ②感染拡大防止対策などを踏まえた「新しい旅行様式」への対応の徹底と収束後の業績回復に向けた誘客促進の強化を図っていく。 | | | | |
| 総合評価 | 中間評価 | | 年間評価 | | 令和元年度 | 平成30年度 |
| | A | | — | | A | A |