

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 3 年度

施設所管課： 観光文化施設 課

1 施設の概要

施設名	唐津市国民宿舎虹の松原ホテル	所在地	唐津市東唐津4丁目満島国有林126林班二小班
設置目的	国民の保養及び健康増進を図り、あわせて本市観光事業の発展に寄与するために設置するもの。		
休館日	年中無休	開館時間	24時間

2 施設の利用状況

説明	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	利用状況の傾向と増減の要因
宿泊者数	21,775 人	20,562 人	11,995 人	8,518 人	新型コロナウイルス拡大の影響により宿泊者が減少した。
飲食利用者数	49,038 人	43,175 人	18,416 人	13,998 人	新型コロナウイルス拡大の影響により宿泊者が減少した。

3 指定管理者の概要

指定管理者	名称	株式会社ディーエイチシー		
	所在地	東京都港区南麻布二丁目7番1号		
	代表者	代表取締役会長兼社長 吉田嘉明		
指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日			
指定管理者の業務内容	・国民宿舎の利用の許可 ・国民宿舎の施設及び設備の維持管理			
事業の実施状況	1. 利用者の安全性を考慮した清掃及び営繕管理 2. 管理経費の縮減 3. 社員教育の徹底 4. 利用者からの苦情等の未然防止と対応方法 5. 災害対策及び事故防止への取り組み			
職員の配置状況	常勤 正規職員、フルタイム等	非常勤 嘱託・臨時職員、パート等	常勤の内訳	
	11 人	2 人	管理者1名 フロント4名 厨房4名 レストラン2名	

4 収支状況

単位：円

	令和3年度 決算額	令和2年度 決算額	増減額
収入 (a)+(b)+(c)+(d)	120,845,770	96,376,059	24,469,711
指定管理料 (a)			
利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ	68,629,531	61,385,963	7,243,568
自主事業収入 (c)	34,154,834	33,183,416	971,418
レストラン、土産品販売等	34,154,834	33,183,416	971,418
—			
—			
—			
その他収入 (d)	18,061,405	1,806,680	16,254,725
支出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)	115,885,158	121,921,509	-6,036,351
人件費 (e)	45,124,482	52,762,883	-7,638,401
施設管理費 (f)	40,059,118	36,803,208	3,255,910
光熱水費	18,448,388	17,554,682	893,706
修繕費	3,035,861	3,788,019	-752,158
広告宣伝費		11,000	-11,000
委託料 (再委託)	16,308,120	12,865,497	3,442,623
保険料	167,949	184,935	-16,986
事務費	2,098,800	2,399,075	-300,275
その他			
事業費 (g)	22,671,558	24,221,618	-1,550,060
うち自主事業に伴う経費	14,386,275	14,668,808	-282,533
施設使用料 (h)	8,030,000	8,030,000	
その他支出 (i)		103,800	-103,800
収支	4,960,612	-25,545,450	30,506,062
前年度の損失補填額を除いた 実際の収支	-7,332,810		
利益配分額			

※2年度の支出について、計上項目の一部見直しを行いました。

5 項目別評価

評価項目		自己評価	市の評価
1 業務の履行状況			
(1) 運営業務（全般）			
①運営管理	条例、協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守しているか。	適	適
	使用料または利用料金の徴収、減免手続き等を適切に行っているか。	適	適
	施設の利用者数、稼働率を適切に管理しているか。	適	適
②人員体制	施設の管理運営に必要な資格、経験等を有する人員が過不足なく配置されているか。	適	適
	従業員の労働条件は適正であるか。	適	適
	従業員の資質向上のための指導、研修等を適切に実施しているか。	A	A
③管理記録	業務日誌等を適切に記録し、保管しているか。	適	適
④連絡調整	協定書等に定めた各種報告書を、期限内に市に提出しているか。	適	適
	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	適	適
⑤危機管理	基本協定に定めるリスク分担に従い、適切な対応を行っているか。	適	適
	緊急時に直ちに措置を講じ、市に報告を行ったか。	適	適
	緊急時の連絡体制、マニュアルを整備し、定期的に研修、訓練等を行っているか。	A	A
⑥個人情報保護	個人情報保護に関する法令等を遵守しているか。	適	適
	施設利用者等の個人情報の漏洩、滅失等の事故防止策を講じているか。	適	適
(2) 維持管理業務			
①維持管理	省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか。	適	適
	施設や設備、備品等の保守管理（点検や修繕等）を適切に行っているか。	A	A
	清掃、警備、衛生管理その他施設管理に必要な業務を適切に行っているか。	A	A
②再委託	再委託にあたり、事前に契約方法及び契約事項を市に報告しているか。	適	適
	再委託先からの業務報告を受けるなど、履行状況を適切に管理しているか。	適	適

2 サービスの質			
(1) 運營業務（利用者対応、情報発信等）			
①利用者対応	施設利用者に対して、設備、備品等を適切に提供しているか。	適	適
	施設の利用許可、案内等を迅速かつ適切に対応しているか。	適	適
	施設利用者への言葉使い、態度、服装等、接遇が適切であるか。	適	適
②苦情等対応	要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告しているか。	適	適
	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。	A	A
③利用者アンケート	適切な利用者アンケート調査を実施し、その結果が良好であるか。	A	A
	利用者アンケートの結果に基づき、適切な改善策を講じているか。	A	A
④施設の利用状況	施設の利用者数、稼働率等に関する目標を達成しているか。	B	C
⑤情報発信	利用者の利便性向上のため、ホームページ等の更新、管理を適切に行っているか。	適	適
	各種媒体を利用し、事業、イベントの開催案内等の広報を適切に行っているか。	A	B
(2) 事業実施状況			
①事業実施状況	事業計画に定めた事業を適切に実施しているか。	適	適
	施設の設置目的に沿った自主事業を実施し、市民サービスの向上が図られたか。	A	A
(3) 地域貢献			
①地域貢献	地元雇用を積極的に行っているか。	適	適
	地域の意向に沿った運営や、地域活動への参加・協力を行っているか。	A	A
	地元事業者からの物品調達など、地元を活用した運営がなされているか。	A	A
3 継続性・安定性			
(1) 運營業務（経理事務、予算執行等）			
①経理事務	専用口座、帳簿等を備え、指定管理業務に係る経理区分が明確に整理されているか。	適	適
②予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか。	適	適
③取引状況	取引先等の関係業者との関係は良好であるか。	適	適
(2) 収支状況			
①経費縮減	施設の管理運営に係る経費が縮減されているか。（経費削減に努めているか。）	A	A
②収入増加	収入増加のための取り組みがなされているか。	C	B
③収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当であるか。（目標を達成しているか。）	C	B

※ 上記の評価項目、評価の視点は標準的なものであり、施設の特性に応じて調整（追加、削除）を行うこととする。

6 総括評価及び総合評価

総括評価	1 業務の履行状況	A	指定管理者の管理運営に対する評価・コメント
	2 サービスの質	B	
	3 継続性・安定性	B	<p>コロナ禍による影響を受け、令和2年度に引き続き宿泊客数や宴会利用者数が低迷している。令和3年度は海水浴シーズンにおいても蔓延防止等重点措置が適用されるなど、感染状況が拡大したことも影響していると思われる。</p> <p>2月からは県事業に協力された結果、客室等の稼働状況が回復している。</p>
総合評価		B	