

# 指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 5 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	唐津市東唐津四丁目
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の寄与するために設置するもの。		
休館日	なし	開館時間	24時間

## 2 施設の利用状況

説明	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	利用状況の傾向と増減の要因
宿泊者数	11,995 人	8,518 人	1,331 人	3,623 人	令和4年2月1日から12月31日までの間他の宿泊施設として使用しており、その間の利用者数を計上していない。令和5年4月1日から9月30日までは休館。
飲食利用者数	18,416 人	13,998 人	24 人	2,879 人	令和4年2月1日から12月31日までの間他の宿泊施設として使用しており、その間の利用者数を計上していない。令和5年4月1日から9月30日までは休館。

## 3 指定管理者の概要

指定管理者	名称	株式会社VILLAGE INC		
	所在地	静岡県三島市大社町18-52 LtG Startup Studio		
	代表者	代表取締役社長 橋村 和徳		
指定期間	令和 5 年 10 月 1 日 ~ 令和 9 年 3 月 31 日			
指定管理者の業務内容	・国民宿舎の利用 ・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等 5. 災害対応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	
	7 人	10 人	社員3人 フルタイム4人	

#### 4 指定業務の収支状況 ※仕様書や協定書に記載された業務

単位：円

	令和5年度 決算額	令和4年度 決算額	増減額
収入	29,028,595	0	29,028,595
指定管理料	0		
利用料金収入 ※利用料金制の場合のみ	28,770,295		28,770,295
その他収入	258,300		258,300
支出	47,447,776	0	47,447,776
人件費	9,640,616		9,640,616
施設管理費	34,949,160	0	34,949,160
光熱水費	8,919,458		8,919,458
修繕費	3,158,490		3,158,490
広告宣伝費	43,601		43,601
委託料（再委託）	8,839,573		8,839,573
飲食等にかかる経費	6,649,832		6,649,832
保険料	149,167		149,167
事務費	7,189,039		7,189,039
施設使用料	2,858,000		2,858,000
その他支出			
収支	-18,419,181	0	-18,419,181
利益配分額	-	-	

#### 5 自主事業の収支状況 ※行政サービス向上のため、自主的に行う事業

単位：円

	令和5年度 決算額	令和4年度 決算額	増減額
収入	237,260	0	237,260
セレモニー	123,000		123,000
物販	28,130		28,130
備品貸出	86,130		86,130
支出	644,181	0	644,181
セレモニー	496,952		496,952
物販	18,520		18,520
備品貸出	128,709		128,709
収支	-406,921	0	-406,921

## 6 項目別評価

評価項目		評価の根拠 (確認資料等)	自己評価	市の評価
<b>1 業務の履行状況</b>				
<b>(1) 運營業務（全般）</b>				
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。	業務報告書	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。	実地調査	適	適
	施設の利用者数、稼働率を適切に管理しているか。	業務報告書	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。	実地調査	適	適
	従業員の労働条件は適正であるか。	実地調査	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。	実地調査	A	B
③管理記録	業務日誌等を適切に記録し、保管しているか。	実地調査	不適	不適
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。	業務報告書	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。	実地調査	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。	実地調査	適	適
	緊急時に直ちに措置を講じ、市に報告を行ったか。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査	適	適
<b>(2) 維持管理業務</b>				
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。	実地調査	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。	実地調査	A	B
	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。	実地調査	A	B
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。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査、ネットの口コミ等	B	B
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。	実地調査	—	—
	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。	実地調査	—	—
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。	業務報告書	C	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。	実地調査	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。	実地調査	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。	業務報告書	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。	業務報告書	A	B
(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。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査	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。	実地調査	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。）	業務報告書	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。	業務報告書	A	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。）	業務報告書	C	C

※ 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	B	指定管理者の管理運営に対する評価・コメント  施設の設置目的を理解し概ね適正に運営管理されている。施設老朽化により設備等のに不具合が生じた場合には、可能な限り迅速な応急対応を行い、利用者が快適に利用できるよう努められた。 令和5年9月までは休館していたため、指定管理が始まった当初は周知不足により集客に苦戦したが、インターネット予約等を活用することにより、年度後半にかけて宿泊客は増加した。
	2 サービスの質	B	
	3 継続性・安定性	B	
総合評価		B	