

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 平成 30 年度

施設所管課： 観光 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。		
開館日	365日	開館時間	24時間

2 施設の利用状況

説明	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	利用状況の傾向と増減の要因
宿泊者数	22,559 人	23,672 人	14,988 人	21,775 人	指定管理2年目となり、集客に関する取り組みに効果が現れ、増加傾向となっている。
飲食利用者数	42,255 人	62,829 人	37,713 人	49,038 人	宿泊だけでなく、飲食に関する取り組みも効果が現れ、増加傾向となっている。
	人	人	人	人	

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	代表取締役社長 高橋芳枝		
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 2 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	
	16 人	3 人	・事務員（営繕、管理 など）	

4 収支状況

単位：円

	平成30年度 決算額	平成29年度 決算額	増減額
収入 (a)+(b)+(c)+(d)	179,926,099	158,389,525	21,536,574
指定管理料 (a)			
利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ	80,532,835	76,653,461	3,879,374
事業収入 (c)	98,851,459	81,236,845	17,614,614
レストラン 土産品販売等	98,851,459	81,236,845	17,614,614
—			
—			
その他			
その他収入 (d)	541,805	499,219	42,586
支出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)	200,018,331	193,570,227	6,448,104
人件費 (e)	91,005,245	90,062,157	943,088
施設管理費 (f)	63,713,338	64,623,154	-909,816
光熱水費	24,400,940	20,486,142	3,914,798
修繕費	2,699,414	4,109,117	-1,409,703
広告宣伝費	170,100	247,600	-77,500
委託料 (再委託)	18,532,816	17,894,895	637,921
保険料	159,624	173,074	-13,450
事務費	2,821,026	9,889,199	-7,068,173
その他	14,929,418	11,823,127	3,106,291
事業費 (g)	37,278,748	30,769,366	6,509,382
うち自主事業に伴う 経費	37,278,748	30,769,366	6,509,382
施設使用料 (h)	8,020,000	8,020,000	
その他支出 (i)	1,000	95,550	-94,550
収支	-20,092,232	-35,180,702	15,088,470
利益配分額			

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	B
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。	A	B
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	C
(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	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。	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	C
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。	A	C
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。）	A	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	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	C	<p>本年度は、周辺地域全体の宿泊者数が減少していることに加えて、夏場の集客時期に大雨災害が発生するなど、偶発的なマイナス要因もあったが、1年目に比べて集客及び収入面での改善傾向が確認できている。事業計画どおりの収支状況に近づくように、さらに経営努力を重ねていく必要がある。</p>
総合評価		C	