

指定管理者評価票

施設名	五島列島リゾートホテルマルゲリータ
指定管理者	際コーポレーション株式会社
施設所管課	観光商工課
指定期間	令和4年3月1日～令和14年2月29日(10年間)

評価項目			自己評価	町評価	評価理由								
基本的事項	1	利用時間、利用日等が遵守されているか	A	A	(自己評価) 協定書及び仕様書に従い概ね良好に運営を行っている。 (町評価) 協定書および仕様書、条例等に沿って基本的事項が聞き取り・現地調査により適切に行われていることが確認できた。								
	2	協定書及び仕様書に位置づけられた義務的業務が適切に行われているか	A	A									
	3	適正な人員が配置されているか	A	A									
	4	賃金の支払い及び職員の処遇は労働関係法令を遵守しているか	S	A									
	5	個人情報保護に関して、書類等の整備や問合せへの対応が適正に行われているか	A	A									
	6	収支予算書に基づき適正に予算を執行しているか	A	A									
	7	会計処理は適切であるか	S	A									
	8	防犯、防災に対する対策がとられているか	A	A									
サービスに関する事項	1	利用者に対するサービスを向上させるための方策がとられているか	A	A	(自己評価) 食事中やチェックアウト時にお客様と積極的に会話し、利用者の意見及び要望を把握し利用促進に繋げた。温泉施設が使用できない状態であり、使用再開の要望が増加しています。 (町評価) 情報発信をホームページやSNS等により行っており、利用者への情報提供は適切である。								
	2	利用者促進(利用者増)のための方策がとられているか	A	A									
	3	利用者に対する情報提供は適切か	A	A									
	4	窓口での対応は親切丁寧であるか	A	A									
	5	利用者からの声を把握し、適切な対応がなされているか	A	A									
建物維持管理関連事項	1	建物及び備品機器など、適切な維持管理に努めているか	A	A	(自己評価) 設備・施設の老朽化が目立ってきているが、適切に維持管理を行い、事故がないように対応している。温泉設備を沸かし湯の大浴場として対応する予定です。 (町評価) 事故防止のための見回りを定期的に行っている事を確認。施設の老朽箇所は大きな部分については町で改修を行います。								
	2	施設の修繕は適切に行われているか	B	A									
	3	経費縮減及び省エネルギーに努めているか	A	A									
	4	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じているか	A	A									
	5	点検、清掃、警備、衛生管理を適切に行っているか	A	A									
その他の事項	1	職員の研修等は適切に実施しているか	A	A	(自己評価) 協定書及び仕様書に基づき、適切に対応している。 (町評価) 大きな苦情など無く適切な運営を行っている。								
	2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	A	A									
	3	関係団体や利用者との連絡調整は適切に行われているか	A	A									
総合評価			A	A									
(自己評価) コロナも落ち着きお客様も増えてきましたが、温泉施設の利用停止や食材費、燃料費の高騰により厳しい営業状態が続くことも見込まれるためサービスやオペレーションの見直しを行い顧客満足度を上げお客様の呼び込みを強化していきます。施設の老朽化はありますが令和5年度の大規模改修で改善されるため、より一層の営業努力を行います。 ＜利用者実績(人数)＞ <table><tr><td></td><td>令和3年度</td><td>令和4年度</td><td>増減(R4－R3)</td></tr><tr><td>宿泊者数</td><td>4,864人</td><td>6,728人</td><td>1,864人増</td></tr></table>							令和3年度	令和4年度	増減(R4－R3)	宿泊者数	4,864人	6,728人	1,864人増
	令和3年度	令和4年度	増減(R4－R3)										
宿泊者数	4,864人	6,728人	1,864人増										
(町評価) 協定書および仕様書、条例等を遵守し管理運営を行っています。今後も継続して適正な管理・運営を行ってください。令和5年度の不良箇所について、改修工事を行います。新型コロナの行動制限の緩和や全国旅行支援の影響もあり、観光客数や宿泊者数が前年比で大幅に増えているため、利用者の満足度を向上させる運営を行い、今後さらなる宿泊者の獲得に努めてください。													