

令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	とりごえ温泉 栖の宿
所在地	鳥栖市河内町2352番地
指定管理者	名 称 株式会社 篠原建設 代表者 代表取締役 篠原 隆行 住 所 鳥栖市蔵上町587番地の1
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	・事業計画書及び事業報告書並びにチェックシートでの確認 ・現地調査 ・ヒアリング ・利用者アンケート
担当部課	経済部 農林課 TEL : 0942-85-3563 E-mail : nourin@city.tosu.lg.jp

	業務の履行状況	サービスの質	サービス提供の安定性
結果判定	4	4	3

■ モニタリングの総括コメント

施設及び設備の保守については、仕様書や事業計画書に基づき概ね順調に管理がなされていた。

新型コロナウイルス感染症による行動規制が緩和されたことにより、主に宿泊・宴会、ランチ利用利用者数が昨年度より増加し、収入は2割ほど増加したが、世界情勢による物価高騰や燃料価格高騰等の影響を受け、支出も2割ほど増加した。収支は約230万円の赤字となり、昨年度と比較するとほぼ横ばいの結果となった。

対して、アンケート結果から見て取れる利用者満足度の高さは、施設を担うスタッフ各自の努力の賜物だと評価したい。今後も利用者のニーズに応えるサービスの提供に努めていきたいと考える。

■ 今後の改善項目等

施設や機械・機器等が老朽化や耐用年数の経過等により、修繕・更新が必要な箇所が増加傾向にある。修繕や更新の順番や費用について年度単位での更新・整備計画を立てて、施設・機械を適切に管理を行っていきたい。

モニタリングの基本項目		モニタリング結果の概況と改善項目	サービスレベルの要求水準	サービスレベルの達成状況（実績）
業務の履行状況	事業・業務の状況	事業・業務状況は良好である。	施設稼働率8割以上を維持するよう努める。	自主事業の継続した取組と施設の維持管理等求められている水準を大きく上回っている。 【4】
	管理運営における基本体制の状況	良好な管理運営がなされており、市への連絡は延滞なく行われている。		
	施設の維持管理状況	施設の維持管理状況は良好である。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員の対応については概ね良好である。	アンケート調査等を行い、改善に努める。	スタッフの接客内容について、アンケート結果により利用者から高く評価するとの回答を得た。 【4】
	施設運営上のサービス状況	利用者の満足度を図るためのアンケート調査結果を運営に活かし、サービスを向上させるよう指導。		
サービス提供の安定性の状況	通常サービス業務の収入状況	感染症による行動規制が緩和され、宿泊利用を中心に収入は増加した。	通常サービス分の収支状況の黒字化を目指す。	感染症の行動規制が緩和され、宿泊、宴会、ランチ利用を中心に収入は昨年度と比較し、2割ほど増加した。 世界情勢による物価高騰や円安等による影響で支出も2割ほど増加した。 収支は約230万円の赤字となり、昨年度と比較するとほぼ横ばいの結果となった。 【3】
	通常サービス業務の支出状況	世界情勢による物価高騰や円安等による影響で支出が増加した。		
	自主事業の収入状況	感染症による行動規制が緩和され、宴会、ランチ利用を中心に収入は増加した。		
	自主事業の支出状況	世界情勢による物価高騰や円安等による影響で支出が増加した。		