

## 令和6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 鳥栖市藏上町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	4

### ■ 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。令和6年度は佐賀県が国民スポーツ大会の開催地であったため、大会期間中の選手団、関係者の宿泊利用等によって、宿泊売上は前年度比37.7%増となり、大きく売上を伸ばす結果となった。支出面は前年度と比較すると支出が抑えられていたが、その要因の一つとして、パート、アルバイト職員の不足により人件費が抑えられていたことが挙げられる。適切な職員配置とサービス提供に影響のないよう引き続き人材の確保に努めていただきたい。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ただきたいと考える。

### ■ 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・整備計画に基づき、施設・機械の管理を適切に行っていきたい。

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に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	昨年度と比較すると、宿泊売上が大きく増加していた。	通常サービス分の収支状況の黒字化を目指す。	国スポの影響により昨年度と比較し宿泊売上が大きく増加しており、全体的に経費削減されたことで、黒字化を達成した【4】
	通常サービス業務の支出状況	昨年度と比較すると、全体的に支出を削減されていた。		
	自主事業の収入状況	昨年度と比較すると、料飲売上の収入は減少している。		
	自主事業の支出状況	昨年度と比較すると、全体的に支出を削減されていた。		

### 判定基準

それぞれの項目のモニタリングは、チェックシート等により行いますが、モニタリングレポートにあるサービスレベルの要求水準に対する達成状況の判定は以下の基準により、判定することとします。

評語	判定基準
5 大変優れている	求められる水準を大きく上回り、新しい取組を行っている
4 優れている	求められる水準を上回っている
3 標準	求められる水準を満たしている
2 劣っている	求められる水準を下回っており、改善が必要
1 大変劣っている	求められる水準を大きく下回っており、抜本的な見直しが必要

とし、3（標準）を基本に評価を行います。