

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

1 公の施設

評価対象年度：平成29年度（指定期間5年のうち5年目）

施設名	大町市美麻温泉交流施設 ぽかぽかランド美麻	設置年月	ぽかぽかランド美麻 平成5年5月 ぽかぽかランド美遊 平成8年7月
所在地	大町市美麻16784番地	所管課	美麻支所 産業建設係

2 指定管理者

団体名	有限会社 F&Mカンパニー	選定方法	公 募
住 所	大町市大町4608番地2	指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日

3 当該施設の管理運営に関わる収支（単位：千円）

項目		予算額	決算額	
市	収入	納付金	1	175
		計（A）	1	175
	支出	光熱水費	176	176
		修繕費	3,956	3,908
		手数料	219	189
		委託料	2,484	2,484
		賃借料	418	417
		備品購入費	1,000	983
		計（B）		
	差引（A－B）	8,253	8,157	

項目		予算額	決算額	
指定管理者	収入	指定管理料	2,300	2,300
		利用料	140,402	123,052
		雑収入	300	1,056
		計（A）	143,002	126,408
		支出	人件費	46,845
	仕入れ		38,713	38,994
	一般管理費		44,397	40,708
	営業外費用		0	35
	計（B）		129,955	126,257
	差引（A－B）	13,047	151	

4 職員の配置状況（人数、役職、職務内容、正職員・非常勤職員等）

役員2名（社長 支配人）社員5名（料理長1名 フロント3名 厨房1名） パート18名

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
入浴 年間人数	57,600	45,160	78%
売店 年間件数	18,000	16,409	91%
レストラン 年間件数	14,400	9,428	65%
宿泊 年間人数	4,320	4,401	102%
宴会 年間人数	3,600	3,515	98%
	97,920	78,913	81%

6 自主事業の状況

事業名・イベント名	開催日時	参加者	内容
山菜料理フェア	4月28日～5月20日	250人	レストランでの山菜料理提供
復興一周年記念抽選会	8月4日～6日	150人	業者協賛による抽選会
新そば祭り	10月5日～31日	300人	レストランでの新そば提供
ラーメン祭り	2月17日～28日	200人	数種類のラーメンを提供

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
通年	特にありません

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月26日	レストラン女子トイレ修繕
5月10日	プレハブ冷蔵庫修繕
5月16日	客室畳表替え修繕
11月17日	レストラン汚水系統修繕

9 利用者満足度調査（利用者アンケート）

アンケート実施の有無（有）・無）

【アンケート方法】

①客室テーブルに設置 ②レストランテーブルに設置

【アンケート期間】

通年

アンケート集計結果内容

●高評価として 1、食事がおいしい 2、コストパフォーマンスが高い 3、客室がゆっくりできる
4、お風呂が新しく気持ちよい

●低評価として 1、客室設備の不具合や寒暖の違和感、異音・異臭 2、お風呂場の汚れ 3、スタッフの態度が悪い 4、メニュー内容（好み）

利用者からの主な苦情・意見とその対応

アンケート結果を集計し苦情やお褒めの言葉をスタッフに公開し、具体的なお客様の意見を伝えて注意を促しています。設備不良については、都度の修理対応をしています。メニューラインナップについてはお客様の好みにできるだけ対応する方針で、改編の頻度を上げています。和食レストランではありますが、ラーメン、カレーなどもニーズに合わせて提供しています。

アンケートによる改善点

・お風呂場に冷水器を設置しました。・床のぬるぬる防止に通路マットを設置しました。・異臭のクレームが多い部屋に脱臭機を設置しました。・巡回清掃を実施し清潔さを維持しました。

10 管理運営に対する評価、制度導入の効果について（総括）

【指定管理者（総括）】

平成29年度は再オープン二年目という事で、一年目の反省に基づいた改善点を放置せず、対応策を実施しました。新築の大浴場についてはその新しさが利用者にとっての利点ですが、使い勝手や日々の状態は運営管理次第でクレームも生まれます。どうすればいいコンディションが維持されるかを検討し巡回清掃や特別清掃の実施、冷水器や通路マットの導入によって利用者の不満を解消しました。施設全体としては、通常の営業展開に留まらず、格安プラン、各種イベント、季節メニュー、セットメニューなどを展開し、魅力ある道の駅創造に努めました。また、HPやSNSを活用しての情報発信は複数のスタッフが携わり、軌道に乗って継続的に発信しています。地元誌に広告も掲載しました。見て楽しい店舗場作りも重要視し、定期的にPOPやのぼりを入れ替え、イルミネーション装飾も活用しました。外に出る営業の必要性が以前から議論されてきましたが、現場優先に引きずられて十分な行動が取れませんでした。29年度後半は毎月定期的に外回り営業を実施しています。地域コミュニケーションにも役立ち、メディアだけに頼らず汗をかいてお客様の支持を獲得する方向を見出しました。

【施設所管課（総括）】

平成29年度は再オープン二年目であり、利用者については概ね震災前の9割程度のお客様が戻ってきたものである。収支状況については経費削減に努めながら施設の設置目的である地域間交流の促進、観光事業の振興及び市民福祉の増進に寄与している。また、地元農産物の活用や地元住民の雇用（美麻地区4割）に配慮しており、地域の活性化にも努めている。今後、地震による風評を払拭しさらなる利用者の増加に向けた取り組みが検討課題である。

1 1 評価内容

評価の視点・項目 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
1 施設の運営について	評価	
経営方針	指定管理者	所管課
施設運営のための経営方針は適切であったか	○	○
市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解し運営されているか	○	○
【指定管理者の評価】 再オープン二年目で、利用者の意見対応を優先事項とした方針は、適切であったと思われます。外回りやメディア活用などの営業活動も目的に合致するものでした。		
【所管課の評価】 震災復旧後、フルオープン2年目となったが施設の設置目的に沿った運営がされ利用者に配慮した運営が行われた。今後も引き続き震災による客離れがあるため利用者呼び込みのための取組が必要となる。		
2 危機管理体制、平等利用等について	評価	
安全対策・緊急対策	指定管理者	所管課
利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか	○	○
防災訓練等が実施されているか	○	○
施設、警備体制等は適切であるか	○	○
その他緊急時の対応が適切であったか	○	○
【指定管理者の評価】 一年を通して開放されている施設で、不特定多数のお客様が来場されるため、防犯防災に関する業務ルールを実行し、注意喚起も行っていきます。地域において孤立しない存在であることが安全性の基本ととらえ、地域の皆様や美麻支所の皆様と連携させて頂き、多大なご協力をお願いしております。今後も職員は知識を深め、適切な行動を取れるよう努めて参ります。		
【所管課の評価】 施設規模が大きくなったが利用者の安全確保を最優先とし対応できるよう引き続き安全対策等を実施したい。		
利用者の平等な利用の確保	指定管理者	所管課
利用者の平等な利用の確保がされたか	○	○
不適切な利用の制限が行われていないか	○	○
【指定管理者の評価】 お客様の利用にあたり、公平かつ平等な取り扱いに努めました。偏った対応にクレームがあったなどの問題は全く起きませんでした。		
【所管課の評価】 施設の対応について利用者から苦情等問い合わせなく適正であった。		

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
3 施設の管理経費及び事務処理等について	評価	
施設の管理運営に係る経費の内容	指定管理者	所管課
施設・設備の維持管理の取組みは適切であったか	○	○
経費節減のための取組みは適切であったか	○	○
収支計画と事業計画の整合はとれていたか	○	○
【指定管理者の評価】		
施設・設備の劣化に対しては、事案に応じて自主的な対応策を講じるケースと、美麻支所との協議連携を前提として市側の対応を求めるケースの二パターンで分けし確実な処置を行っております。経費節減には普段から意識的に無駄を省く癖づけをし、バックヤードでも消耗品の使い方一つ拘って節約しています。しかし大きく数値を落とす策を現場の作業段階で実施することは困難であり、与えられた道具とノウハウで体を動かすのがほぼスタッフ全員の実情でありますので、数値に表れた削減結果は平凡なものとなりました。		
【所管課の評価】		
入浴施設建設に伴い、灯油ボイラー及び空調設備を更新したことにより、光熱水費の削減ができた。(25年度対比45%)		
経理及び事務処理等	指定管理者	所管課
適正に会計処理が行われているか	○	○
業務報告書や事業報告書が適切に作成されているか	○	○
引き渡した備品が適正に管理されており、その帰属が明確であるか	○	○
【指定管理者の評価】		
会計事務所の月次会計監査を受け、正確な経理処理を維持しています。報告書についても定期的に所管課に提出しております。備品は年月日と所有者を、シールなどの表示で明確に管理しています。		
【所管課の評価】		
報告書等について適切に処理されており問題ない。備品も帰属が明確で適正に管理されている。		

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
4 労務管理について	評価	
職員の配置について	指定管理者	所管課
人員の配置、有資格者の配置は適切であったか	○	○
職員の研修計画は適切であったか	○	○
地域雇用への配慮がなされているか	○	○
【指定管理者の評価】 調理部門、送迎車両の運転など有資格者を適切に配置しています。道の駅の事例見学として他店訪問を実施しスタッフの意識向上とノウハウの吸収を図りました。求職者の情報があれば、声掛けや面接を積極的に行っており、地域雇用は安定的に維持されています。		
【所管課の評価】 人材確保にあたっては積極的に地域雇用にも努め努力が見られた。 職員研修についても引き続き実施してほしい。		
労働条件について	指定管理者	所管課
労働法規等を遵守した適正な労働条件を確保しているか (※「労働関係法令遵守に係る確認事項」を記入のうえ、添付すること)	○	○
法定三帳簿（労働者名簿・賃金台帳・出勤簿）が整っているか	○	○
給料が遅滞なく定められた期日に支払われているか	○	○
健康診断は適正に行われているか	○	○
【指定管理者の評価】 顧問社労士の指導を受け、労働法規を遵守しております。必要な帳簿整備、遅延のない給料の支払いは確実に遂行しています。健康診断実施は会社から実施の案内を行い、スタッフ各自で医療施設で実施し報告を受けています。		
【所管課の評価】 労働法規等遵守しており賃金の遅延もなかった。 健康診断は会社からの案内により医療機関で実施された。		

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
5 その他	評価	
連絡調整体制の整備	指定管理者	所管課
施設の運営や事故等、必要な報告・連絡が速やかに行われたか	○	○
指定管理者と施設所管課で調整が行われたか	○	○
指定管理者と施設所管課が互いに協力し、施設の有効活用が図られたか	○	○
【指定管理者の評価】		
双方担当者同士の相談や報告が適宜行われておりますので、連絡調整体制はしっかりと整備されております。各方面において美麻支所から強力なサポートを受けています。		
【所管課の評価】		
施設内での連絡調整体制は整えられており、指定管理者と支所においても互いに連絡調整が図られ迅速に対応している。今後も指定管理者と支所で連絡を密にして協力しあい施設の有効活用を図りたい。		
自主事業の実施・地域への配慮	指定管理者	所管課
自主事業の内容は適切であったか	○	○
地域との連携ができたか	○	○
【指定管理者の評価】		
自主事業はいずれも明確な目的を持ち、適切な内容で実施できたと思います。美麻市（イチ）や小中学校の職場体験などでは地域の皆様と交流することができました。		
【所管課の評価】		
自主事業については、工夫を凝らしながらいくつかの事業に取り組み、利用者の確保が図られた。地域との連携では、美麻市（イチ）や小中学校の職場体験など地元交流に努めた。		
法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開	指定管理者	所管課
関係法令等が遵守されたか	○	○
個人情報保護の取組みは適切であったか	○	○
【指定管理者の評価】		
関係法令等を遵守して業務にあたり、個人情報保護については漏洩の無いように管理を徹底しています。		
【所管課の評価】		
関係法令等は遵守され、個人情報保護についても慎重に取り扱われている。		
その他施設の特殊事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特殊性を考慮した内容を記載)		
(施設所管課で施設の特殊性を考慮した内容を記載)		
【指定管理者の評価】		
【所管課の評価】		