

## 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27年度（指定期間3、5年のうち最終年度）

|     |                 |      |         |
|-----|-----------------|------|---------|
| 施設名 | 大田市交流促進センター明日香荘 | 設置年月 | 平成10年6月 |
| 所在地 | 大田市八坂1160       | 所管課  | 八坂支所    |

### 2 指定管理者

|     |                     |      |                       |
|-----|---------------------|------|-----------------------|
| 団体名 | 株式会社ハーヴェスタ・クリエーションズ | 選定方法 | 公募 ・ 非公募              |
| 住所  | 大田市大町2683-1         | 指定期間 | 平成24年10月1日～平成28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       |       |
|         |        |           | 0       |       |
|         |        | 計（A）      | 1       |       |
|         | 支出     | 指定管理料     | 121     | 117   |
|         |        | 需用費（修繕料他） | 2,494   | 5,703 |
|         |        | 手数料       | 0       | 346   |
|         |        | 使用料       | 1,776   | 1,726 |
|         |        | 工事請負費     | 2,754   | 2,754 |
|         |        | 備品購入費     | 4,500   | 4,644 |
|         |        | 予備費       | 2,000   | 1,864 |
| 計（B）    | 13,645 | 17,154    |         |       |
| 差引（A－B） |        | -13,644   | -17,154 |       |

| 項目        |         | 予算額     | 決算額     |        |
|-----------|---------|---------|---------|--------|
| 指定管理者     | 収入      | 指定管理料   | 0       |        |
|           |         | 利用料     | 152,931 |        |
|           |         | 受取利息    | 1       |        |
|           |         | 雑収入     | 20      |        |
|           |         | 貯蔵備品繰入  | 3,560   |        |
|           |         | 計（A）    | 152,931 |        |
|           | 支出      | 人件費     | 47,339  | 38,281 |
|           |         | 仕入高     | 42,039  | 31,693 |
|           |         | 一般管理費   | 53,306  | 40,801 |
|           |         | 支払利息    | 0       | 0      |
| 固定資産売却除却損 |         |         | 115     |        |
| 計（B）      | 142,684 | 110,890 |         |        |
| 差引（A－B）   |         | 10,247  | -3,374  |        |

#### 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）

|          |                      |
|----------|----------------------|
| 総支配人     | 1名（代表者兼務）            |
| 支配人      | 1名（正社員1）             |
| 副支配人     | 1名（正社員1）             |
| 料理チーフ    | 1名（正社員1）             |
| 調理場スタッフ  | 3名（正社員1・パート2）        |
| サービススタッフ | 4名（正社員2・パート2）        |
| おやき室スタッフ | 7名（正社員0・パート7）        |
| ナイトクレーク  | 1名（正社員0・パート1）        |
| 合計       | 19名（正社員6・パート12）※代表者除 |

#### 5 施設の利用状況

| 利用区分等   | 目標値     | 実績（人）  | %     |
|---------|---------|--------|-------|
| 宿泊部門    | 4,522   | 3,620  | 80.1% |
| レストラン部門 | 17,900  | 10,702 | 59.8% |
| バンケット部門 | 10,630  | 6,157  | 57.9% |
| 日帰り入浴部門 | 23,797  | 15,190 | 63.8% |
| おやき販売部門 | 136,245 | 63,466 | 46.6% |

#### 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                   |
|------------------|---------|-------|----------------------|
| 風呂の日（イベントおやき販売）  | 毎月26日   | 2,025 | イベント風呂・割引入浴・限定おやき販売等 |
| 湯ッ得セット           | 年間      | 2,316 | 温泉入浴+お食事セットの販売       |
| ピアガーデン&カツオのたたき祭り | 8月28日   | 71    | 2Fテラスを使用した一夜限定ピアガーデン |
| 新そば祭り            | 10月-11月 | 753   | 八坂産新そばメニューの提供        |
| お節料理デリバリー        | 12月31日  | 50    | お節料理予約販売             |
| マグロ解体ショー&日本酒祭り   | 2月27日   | 80    | 市内酒蔵と連携した食と地酒の祭典     |

#### 7 事故発生時の対応

| 日付   | 内容・対応等                                 |
|------|--|
| 1月9日 | 入浴事故発生：消防との緊密な連携。適切なAED処置実施。対応は良好であった。 |
|      |  |

#### 8 施設・設備の修繕状況

| 日付  | 内容・対応等                               |
|-----|--------------------------------------|
| 4月  | 洗浄機交換、調理場換気扇交換                       |
| 9月  | 調理場エアコンスイッチ交換                        |
| 11月 | 源泉ポンプ交換                              |
| 12月 | #101・#305エアコン交換                      |
| 3月  | おやき室IH機器修繕、機械室ミキシングバルブ・ジェットポンプ・三方弁交換 |

## 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】

サイト書き込みおよびヒアリングによる

【アンケート期間】

随時

アンケート集計結果内容

1. 露天風呂がないのが残念。
2. トイレにウォシュレットが無く残念。
3. 町から離れていたため、到着するまでドキドキでした。
4. マイナスポイントとして場所が市街地より遠く、飲食店やコンビニにもない。
5. お食事が豪華で美味しく、自慢のおやきも最高でした。
6. 部屋もお風呂も清潔で大変満足。
7. スタッフの方の接客が丁寧。とても良い時間を過ごせた。
8. レストランの蕎麦も美味しい。
9. 夕食に出たおやきが今回長野で食べたおやきのなかで一番美味しかったです。
10. 皆さんとても丁寧に対応されていて好感がもてました。
11. これから信濃大町に行かれる方に、自信をもってすすめられる旅館。
12. 子宝に恵まれる様、絵馬も書かせていただきました。
13. 夕食の金太郎の玉手箱には子供たちも満足。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

1. 宿泊客なのに風呂場のロッカーが有料。
2. 客室に昆虫がいる。
3. 客室のエアコンだけではなかなか部屋が暖まらない。
4. 今時冷蔵庫が部屋にない。

【アンケートによる改善点】

1. フロントにてお預かりしました。
2. 丁寧にお詫びをし駆除をしました。また空室がある際はルームチェンジにて対応しました。
3. ファンヒーターをお届けし対応しました。
4. ドリンク等をお預かりし、バックヤードの冷蔵庫で冷やしました。

## 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24年11月の開業より様々な運営に関する苦難の連続ではあったが、3年半の指定管理期間を完了できた事に安堵している。27年度も黒字月があり、運営の手応えは感じている。これまで集客のための種時きをしてきたところであるが、こちらも芽が出て来たものと実感している。しかしながら、管理開始時から時間が経過しており、経営環境を取り巻く状況に黄色信号が点灯したと言っても過言ではないが、時代の激変を痛感しながらも赤字額を最小限にとどめたことは一定の評価があっても良いと考える。

今期の市西側の盛況ぶりからすると東側（東山地域）の閑散ぶりはあまりにも違いがあったものと考えており、早期に東側エリアの開発を望む。しかしながら、着々と新たなリピーターや明日香荘ファンが増えていることは事実であり、これは評価できるものと考えている。

施設所管課（総括）

前指定管理者、明日香の杜経営綻後の指定管理で、新たな事業や取組を行い信頼回復に努めてきた。収支状況については、平成24年の指定管理開始から毎年赤字となっているが、経費削減に努めながら施設の設置目的である市民の健康増進に資する保養施設、地域間交流の促進、観光振興に寄与している。また、地元農産物の活用や地元住民の雇用に配慮しており、地域の活性化にも努めている。

課題としては、施設を建築してから十数年が経過し、設備や備品の老朽化が進み、指定管理者と所管課で協議しながら改修や修繕を行う必要がある。施設の稼働率や利用者の増加に向けた更なる取り組みも検討課題である。

運営のためのイニシャルコストが高く、赤字経営からの脱却が困難であることが明確となったため、一定額の指定管理料を次年度から支払い経営の改善を支援するよう見直す。

1.1 評価内容

| 評価の視点・項目  |       |     |
|---|-------|-----|
| 良い・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   | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>設置目的である市民の交流の場として、また観光産業の振興に寄与する目的を踏まえ一定の効果と成果があったものと考えております。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>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ていた。今後はある程度の収益を見込んだ企画、運営に取り組む必要がある。</p>  |       |     |
| 利用者のサービス向上、利用促進に向けた取り組み   | 指定管理者 | 所管課 |
| サービス向上のための取り組みは適切であったか  | ○     | ○   |
| 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足度が得られているか  | ○     | ○   |
| 利用者の要望・意見の把握・対応は適切であったか   | ○     | ○   |
| 利用者のトラブルの未然防止と対処方法は適切であったか  | ○     | ○   |
| 施設の設備等の活用は適切であったか   | ○     | ○   |
| 広報など利用に関する周知計画は適切であったか  | ○     | ○   |
| 利用促進への取り組みは適切であったか  | ○     | ○   |
| 施設利用(貸出)に関する具体的な計画は適切であったか  | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>昨年度に引き続き、人が集い賑わう施設を創造するためヒヤリング等で得た情報を発生から経過、処理までを報告、共有し対応してまいりました。即対応可能な案件、時間の経過が必要な案件を仕分けしミーティングにおいて周知、解決方法の検討、再発防止策を実施してまいりました。また、集客の促進策として宣伝告知等も定期的にも実施しました。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>アンケートやホームページに寄せられる意見、苦情等については、迅速に対応しトラブルが発生しないよう未然に防ごうとする努力がなされていた。広報活動なども積極的に行われていたが更なる利用促進に努める必要がある。指摘されている施設内の分煙については、平成28年度屋根改修と併せて分煙室の設置を計画している。</p> |       |     |

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

| 2 危機管理体制、平等利用等について   | 評価    |     |
|--|-------|-----|
| <b>安全対策・緊急対策</b>   | 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   | ○     | ○   |
| 施錠、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  | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>日中の非難誘導、夜間のナイトクラークおよび宿直者による最小組織での避難誘導、消化訓練を実施しました。また、発病・怪我人発生を想定した救急車手配と誘導など緊急の際の訓練も実施いたしました。これにより緊急の際は、有効に機能したものと評価しております。</p> |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>避難訓練や救急法講習会など職員研修を行い、緊急時の体制が図られている。1月9日の入浴中の事故発生時は、警察及び消防署から明日香荘職員の対応が適切で良かったとの報告があり、日頃の訓練等が生かされていた。</p>                          |       |     |
| <b>利用者の平等な利用の確保</b>  | 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   | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>利用の受付にあたり、施設設置目的を踏まえ公平かつ平等な取り扱いに努めました。</p>  |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>利用者へは平等な対応がされ、苦情等の問い合わせはなく適正な運営が行われた。</p>   |       |     |

評価の視点・項目

良い・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  | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>開設からの時間経過による劣化や消耗など設備等の不具合や故障が多く、経営・運営上ともに苦戦を強いられてまいりました。市のご協力での修繕や弊社負担の修繕も多かったと考えております。今後も修繕箇所は出てくると予測されますので、早期発見と対処を心掛けてまいります。また、開業より水道光熱費・燃料等の使用量を検針し使用量の見える化を実現、結果による削減策の検討と発注のコントロールを実施してまいりました。原材料ならびに商品仕入れの適正仕入と在庫の確保にも努めてまいりました。当初収支予算には及びませんが、現状を鑑みても最小限の赤字収支に収めたと考えております。</p> |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>施設建築後13年から17年が経過し設備や備品の経年劣化が進み、修繕箇所や突発的な緊急修繕も増えている。今後は、市と指定管理者で協議しながら、機器類の定期点検、メンテナンスを強化し、計画的な整備に取り組んで行く。外構の環境整備（草刈り）などは、ほとんど手が入れられず今後改善が必要である。また、指定管理料は、ゲートボール場の管理費を計上しているが、連続的な赤字経営を解消するために、不利な地理的条件を克服できるような取組みと誘客活動の促進、継続的な健全運営ができるよう支援するとともに、経営分析を踏まえ、適正な指定管理料の支出について検討していく。</p>     |       |     |
| 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   | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>会計事務所による会計処理を実施しています。また、支払遅延はございません。日々現金の管理は注意し、財務担当者による徹底した管理に努めています。協定による報告書等は所管課に提出しております。</p>   |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>業務報告書や事業報告書を確認したところ、会計は適正に処理されている。備品の帰属も明確であり、適正に管理されている。</p>   |       |     |

評価の視点・項目

良い・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   | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>今期も収支に沿った人員配置を目指してまいりました。当施設の地の利とサービス業離れ、昨今の人手不足から依然、従業員の採用が進まず苦戦しております。接客向上研修、業務オペレーション向上研修は随時実施、必要な各講習会出席を実施してまいりました。</p> |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>過度な経費削減は行わず、適度な人員配置をしている努力が見受けられた。最近では難しくなっている人材確保に当たっても、積極的に地域雇用に努めていた。職員研修も引き続き行ってほしい。</p>                                  |       |     |
| 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  | ○     | ○   |
| 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  | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>シーズンのオンオフや繁忙期などにより労働条件、時間等にばらつきがあります。タイムカードにより勤怠資料を作成、遅延なく賃金の支払いを行っております。市立大町総合病院ならびに八坂診療所にて健康診断を実施しています。</p>               |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>労働法規は遵守されており、給料の遅滞も見受けられなかった。健康診断においては、地元の市立大町総合病院、八坂診療所と連携を図りながら実施された。</p>   |       |     |

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

| 5 その他   | 評価    |     |
|---|-------|-----|
| <b>連絡調整体制の整備</b>  | 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  | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>これまで神城断層地震や八坂地区の大停電発生等経験しましたが、従業員の安否確認や情報の伝達に努めました。また、所管の八坂支所とは災害時等も含め有効な情報交換が出来ました。設備等の故障、修繕の報告と協議は大方良好であったと考えております。また、課題や問題等の相談や協議の面では親身な対応をいただき大変心強く、前向きに運営が出来ました。</p>  |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>指定管理者内の連絡体制は良く整えられていた。指定管理者と所管課においても連絡は密に行い、緊急時の対応についても連携を図ることができた。今後も施設の有効活用が図られるよう連携を密に協力をしていく必要がある。</p>   |       |     |
| <b>自主事業の実施・地域への配慮</b>   | 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   | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>事業計画書に掲げた自主事業は概ね実施、さらに新規の自主事業も実施してまいりました。特に毎月26日の風呂の日限定販売の変わりおやきはお客様にも好評いただき定着したものと考えております。八坂地域からの仕入、地域の皆さんが生産した農産物や物産等を仕入、経済効果寄与があったものと考えております。また、前指定管理者雇用の従業員の雇用も継続、八坂地区より本年度も新規採用も行いました。八坂地域づくり協議会会長、大平自治振興会長、八坂商工倶楽部会長と支所、指定管理者による「第2次明日香荘連絡協議会」を発足し、地域との連携に努めております。地域と当施設のPRも実施しています。</p> |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>自主事業については、工夫を凝らしながらいくつもの事業に取り組み、利用者の確保がそれなりに図られ効果があった。地域との連携では、明日香荘連絡協議会により地域の意見を聞く場を設けながら、地産地消や地元雇用に努めた。また、地域の方々が、明日香荘周辺の整備を行うなどの取組が行われた。</p>   |       |     |
| <b>法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開</b>  | 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  | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>営業上必要な関係法令は遵守しました。個人情報の保護に関しましても漏洩のないよう、予約カード・顧客カードは所定の保管場所に収納し施錠管理を徹底しています。情報公開については、所管の支所を通じ、依頼の際は適正に対応いたします。</p>  |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>関係法令等は遵守され、適正な施設運営に努めていた。個人情報についても、慎重に取り扱われていた。</p>  |       |     |



| 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】                 |       |     |