

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年のうち 3年目）	
施設名	大町市ふれあいセンターさざなみ	設置年月	平成14年6月
所在地	大町市八坂15812	所管課	八坂支所

2 指定管理者			
団体名	株式会社ポップ	選定方法	(公募) ・ 非公募
住所	白馬村大字北城3020番地567	指定期間	平成25年4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	0
		支出	指定管理料	1,542
	修繕費		500	871
	計（B）		2,042	2,413
			差引（A－B）	-2,041

		項目	予算額	決算額
指定 管理 者	収入	指定管理料	1,542	1,542
		利用料	17,158	16,370
		雑収入		62
		機材倉庫貸出		600
		計（A）	18,700	18,575
	支出	人件費	7,200	5,751
		仕入	4,500	3,808
		雑費	650	867
		福利厚生	12	0
		法定福利費	680	527
		水道光熱費	6,500	6,579
		保険料	150	132
		広告宣伝費	140	319
		諸会費	330	28
		租税公課	27	11
		リース代	7	248
		支払手数料	29	38
		その他		751
			計（B）	20,400
		差引（A－B）	-1,700	-255

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）

管理人（正社員）	1人	施設管理・厨房全般
非常勤	3人	施設管理・厨房全般
計	4人	

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
指定管理業務	20,000	12,076	60.38
自主事業	20,000	19,201	96.00

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
世界のカレーバイキング	10月10日～17日	200	バイキング
学生応援プラン	通年		ラフティングの食事宿泊パック

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
6月15日	避難訓練

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
5月13日	ボイラ修繕
8月4日	高速麵ボイラ修繕
9月25日	浄化槽フロートスイッチ修繕
10月7日	プレハブ冷蔵庫修繕
10月15日	厨房換気扇、シャワー栓、風呂排水栓修繕
10月3日	風呂ジェットポンプ修繕

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】

玄関ホールにノートを置き、利用者からの感想や意見を記入していただいた。

【アンケート期間】

通年

アンケート集計結果内容

- ・レストランメニューのバリエーションがほしい。
- ・盛り付けを工夫してほしい。
- ・魚のメニューを増やしてほしい。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

- ・流れてるBGMはジャズが多く建物の雰囲気似合わない。
- ・レストランの夜のメニューが少ない。
- ・宴会料理が美味しかった。

【アンケートによる改善点】

・レストランメニューについて見直し、魚メニューを増やし盛り付けについても工夫しました。また、宴会料理に力を入れていきたい。

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）

本社が経営するラフティングの修学旅行の売上が多数を占めている。ラフティング体験とのコラボした企画は好調であったが、さざなみ周辺の人口過疎の影響で一般のお客様が減少し、入浴やレストラン利用者は減少したものの、地元の宴会利用者は微増となった。もう少し広域のお客様を取り込む工夫や冬期間の集客対策についても、何か新しいことに挑戦したいと考えている。

施設所管課（総括）

指定業務であるレストランや入浴利用者をはじめ、自主事業であるラフティング利用者についても、近隣に同業者が参入したことなどにより、修学旅行等の利用者が減少している。経営状況については、立地条件も考慮すれば厳しい状況ではあるが、光熱水費の削減に努め、前年度同様並みの赤字で抑えたことは評価できる。利用者増につなげる工夫についても指定管理者と協議しながら支援していく。

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>レストランや入浴のお客様については、周辺地域の人口減少の影響のためか、前年に比べ利用者が減少しました。また、当社の強みであるラフティングを活用した集客に努力しましたが、修学旅行生の減少により前年に比べ、売上げが減少となりました。施設運営については、光熱水費など経費を節約し赤字を最小限に抑えた経営に努めました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>指定業務であるレストランや入浴の利用者は、前年度に比べ減少している。また、自主事業であるラフティング及び関連事業の利用者についても、修学旅行等の利用者が減少している。しかしながら、経営状況については、立地条件を考慮すれば、厳しい状況ではあるが、光熱水費の削減に努め前年度並みに赤字を抑えたことは評価できる。</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>レストランメニューの見直しをするなど努力をしたが、地元客を増やせなかった。少子化により修学旅行も減少傾向にあり学生の集客も減少しました。アンケートの結果、宴会料理に力を入れたため、コストパフォーマンスは非常に高いと評価されました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>利用者アンケートを実施し、要望や意見を運営に反映させながら営業を行った結果、宴会などはまずまずの評価が得られた。広報については、指定管理者のネットワークを活用しながら広域的に行っていた。また、ラフティングとの連携により、施設を有効利用しながら相乗効果が得られた。</p>		

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・未実施「×」

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>施設警備については、警備会社と契約をして、適切に行いました。利用者の安全確保については、AEDを設置しており突然の心臓発作などに備えましたが、結果、事故はゼロ件でした。また、食品管理や従業員の手洗いなどを的確に行い、食中毒などの予防対策を徹底しました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>利用者の安全については、避難訓練の実施やAED設置により、緊急時の対応に努めており、事故が全くなかったことは、評価できる。さらに、食品管理や従業員の手洗いなどを徹底し、食中毒などの予防対策に努めたことは評価できる。</p>		
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>修学旅行等団体が入浴施設を利用する際には、一般客へ事前に告知を行うなど利用者の平等に努め、不適切な制限は行っていません。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>修学旅行等団体が入浴する際には、一般客への事前告知を行うなど、利用者への配慮を行い、平等な利用確保に努めている。</p>		

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・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>必要のない電灯は、常にこまめにスイッチを切るなどして省エネに取り組みました。また、お風呂の蓋を用意し営業時間外には、出来るだけ蓋をして保温し燃料費削減の努力をしました。しかしながら、経費削減には、省エネ対策が急務でありLED照明などの早期の工事が必要だと考えています。イベントについては、今までの経過から、広告や食材ロスによる損益が大きく、反省を踏まえ収益のある事業に限定し開催しました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>管理経費のほとんどが光熱水費であるが、電灯やエアコンの使用について、必要最小限に抑え、風呂の蓋を用意し燃料費削減に努めるなど、前年度に比べ経費を削減し、収支では、前年度並みの赤字に抑えている。また、自主事業であるラフティングとタイアップした学生支援プランなどにより、一昨年度に比べ、宿泊棟の利用者を増やしたことや、宴会利用者についても、前年度比、微増となったことについても評価できる。経費削減のため、省エネ対策として平成28年度に玄関ホール及びレストランの水銀灯照明をLED照明に改修する工事を計画している。</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>売上日報はかならず毎日メールで送信してもらいさざなみの売上・経費などは現場だけではなく、本社経理で二重にチェックを行い、不明確なところがある場合には、迅速に指摘し修正していますし、会計事務所に会計処理を委託し適切に行っています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>会計処理は、会計事務所に会計処理を委託しており、適正に処理されている。業務及び事業報告書等は、期日までに提出され、適切に作成されている。</p>		

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・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>スタッフ連絡ノートに日々の報告を記入し、いろいろなできごとがスタッフ全員で共有できるようにし問題が起きれば全員で解決できるようにしています。また、全員地元雇用で地域とのコミュニケーションもとれていました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>職員全員が、地元から雇用されており、職員間や地域とのコミュニケーションも図られており、繁忙期には、臨時的に職員を増員するなど、利用者のサービス低下にならないよう配慮していることは評価できる。</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>給料は延滞なく、タイムカードを導入して出勤の管理と残業の管理を適切に行いました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>賃金の滞りもなく、労働法規の遵守に努めている。健康診断については、市の健康診断を受けるよう指示はされているが、指定管理者独自の健康診断は行われなかった。</p>		

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・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	○	○
<p>【指定管理者の評価】 連絡網を作成し、市との連絡調整については、随時行いました。</p>		
<p>【所管課の評価】 通年を通して、設備等の不具合がある場合など、常に指定管理者と所管課職員との連絡調整を密に行い互いに協力しながら、利用者へのサービス向上を図った。</p>		
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】 カレーバイキングはたくさんの集客ができました。ラフティングとのセットメニュー・BBQパックは人気でした。また、イベントの告示もスタッフが地域の人にはチラシを直接手渡すなど努力しました。</p>		
<p>【所管課の評価】 イベントのPRについて、地元雇用の職員が、地域住民に直接手渡したことでイベントの集客がある程度図られた。また、宴会料理に力を入れたことにより、宴会利用者が前年度に比べ、増えたことは評価できる。</p>		
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】 お客様の宿泊名簿などはしっかり保管し・個人情報の漏れをなくすよう努力し、個人情報の取り扱いには十分留意しました。</p>		
<p>【所管課の評価】 個人情報の取り扱いには、留意され特に問題はなかった。</p>		
その他施設の特殊事情	指定管理者	所管課
その他	○	○
(施設所管課で施設の特殊性を考慮した内容を記載)	○	○
<p>【指定管理者の評価】 川に面していますので、もっと釣り客にレストランや入浴施設の利用を積極的に進めたい。国道19号線から建物が見えず国道にわかりやすい看板が必要である。</p>		
<p>【所管課の評価】 犀川殖産漁業組合と連携し、釣り客への食事や休憩所としてさざなみの案内をしてもらっている。更なる連携強化を図って行きたい。</p>		