

## 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2年目）	
施設名	大町市鷹狩山展望施設	設置年月	平成8年6月
所在地	大町市八坂8583-2	所管課	八坂支所

2 指定管理者			
団体名	株式会社ピュアハウス	選定方法	(公募) ・ 非公募
住所	大町市八坂997-1	指定期間	平成26年4月1日 ～平成29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	0
		計（A）	0
		支出	指定管理料
	修繕費		400
	計（B）		1,634
	差引（A-B）		-1,634

項目		予算額	決算額
指定 管理 者	収入	指定管理料	1,234
		以上の売上等	2,056
		雑収入	4
		計（A）	3,294
	支出	人件費	1,560
		施設管理・修繕費	370
		食材費	510
		水道光熱費	250
		広告宣伝費	380
		雑費	132
備品消耗品費		194	
通信交通費		104	
計（B）		3,202	3,708
差引（A-B）		92	-397

#### 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）

調理師	1名	パート	調理・施設掃除・施設管理
ホール	2名	パート	調理補助・施設掃除・施設管理

#### 5 施設の利用状況（単位：千円）

利用区分等	目標値	実績	%
レストラン	650	576	88.6%
宴会・イベント	1,500	1,410	94.0%
物品販売・自動販売機	115	91	79.1%
管理費（キャンプ場）	16	0	0.0%

#### 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
生ビールまつり	8月8日	30名	勤労者互助会に協賛
トレッキング	11月1日	80名	観光協会に協賛

#### 7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
	特になし

#### 8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
	エコハウスたかがり 天窓雨漏りによる修繕（取替え）

## 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】

エコハウスたかがり内にアンケート用紙を置き、来店されたお客様に任意で書いてもらった。

【アンケート期間】

平成27年4月（開店日）～平成27年11月（閉店日）

アンケート集計結果内容

アンケート記入総数 48名

- ・年代は50歳以上が約60%、大北地区以外の県内、県外の方が約40%、知人や観光協会の紹介知人に誘われて来た方が多い。
- ・改善点としては、山頂からの眺めを良くするために木を伐採してほしいという意見と、山頂までの案内看板をわかりやすく設置してほしいという意見が多かった。
- ・駐車場、ベンチの増設を望む意見も多かった。
- ・レストランの清掃状態、接客、メニュー、味等については悪い、とても悪いという意見はなくとても良い、または良い、普通という意見が多く満足していただけだと思います。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

- ・展望台の清掃状況は、外にあり夜間でも出入りが可能であることから悪いという意見もあったため毎日の点検、清掃を心がけた。
- ・レストランメニューについて定食、丼ぶりもの、夏向けのメニュー、デザートなど増やしてほしいという意見もあったが、採算性、ロス、手間等を考えながら今後の参考とさせてもらい、可能なものから対応していく。

【アンケートによる改善点】

上記事項と重複

## 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）

北アルプスを見渡せる観光地として多くのお客様を集客できる場所であるが、反面天候に左右されることが非常に多く、雨天、曇天により視界が悪い場合には全くお客様が来られないというデメリットもある中で、食品のロスをできるだけ抑え、人員配置についても考えながら営業している。

施設所管課（総括）

恋人の聖地としてモニュメント設置により、知名度が向上し、山頂へ登る人が増えている。集客については、自主事業として夏の宴会プランや秋のきのこ鍋プランなどチラシを作成し、集客を凶っている。天候や地理的条件にも左右されるが、レストランや宴会等の集客に結び付くような方法について工夫し、観光地としての知名度アップと集客向上について、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	
<b>経営方針</b>	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】 経営方針についてはおおむね適切であったと思う。		
【所管課の評価】 設置目的に沿った施設の管理、運営がされていた。		
<b>利用者のサービス向上、利用促進に向けた取り組み</b>	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	○	○
【指定管理者の評価】 アンケート結果によると施設の満足度は得られていると思われる。 要望に対する対応については、指定管理者の判断でできないことも多いので、 所管課と協議しながら進めていく。 鷹狩山山頂については、一度来た方の評価は非常に高いため広報活動に努めたい。		
【所管課の評価】 サービス向上の一環としてアンケート調査を行い、利用者の要望や意見を把握し改善に努めたが鷹狩山までの案内看板設置などの検討が必要である。 鷹狩山へ訪れた利用者にはトラブルもなく満足が得られていた。 また、恋人の聖地など知名度が浸透してきているため、広報活動により一層の利用者増に努めたい。		

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>夜間はほぼひと気がないため、施錠等安全面には注意している。 緊急車両等の到着に時間のかかる場所であるため、施設内にAEDの設置を希望する。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>鷹狩山周辺で緊急時や避難ができる施設はエコーハウスたかがりしかないため、利用者の安全確保のための対応や心構えができていない。 AEDの設置にあたっては、盗難などを考慮しながら設置について検討する必要がある。</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>問題なく行われている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>利用者へは平等な対応がされ、不適切な制限もなく対応している。</p>		

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、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>経費削減によるサービスの低下にならないよう努力している。                      ゴールデンウィーク、夏休み、シルバーウィークや土、日、祝日など忙しくなると思われる日には従業員を2～3名体制としていたが、天候の悪化等によりお客さんが来ない日もあり売上対人件費の関係について対応を検討する。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>施設、設備の維持管理は適正に行われていた。                      経費削減には努めたが、施設の設置目的を達成するために利用者のサービス低下に繋がらない職員配置等を行っていた。</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>日々の現金管理、出納帳の作成を行い、会社の財務会計システムに入力するとともに、毎月会計事務所の監査を受けている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>業務報告書や事業報告書は適切に作成され、会計処理も適切であった。                      備品も適切に管理され、帰属も明確にされている。</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>専属のパートに加え、イベント等で人員が不足する場合はアルバイトまたは当社社員により対応している。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>常に有資格者を配置し、イベントや状況に応じて職員の配置がされている。職員は、市内在住者で研修も適切に行われている。</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>労働条件等については評価委員会で指摘された事項について改正している。健康診断については結果の提出等により実施を確認できるようにしていく。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働法規を遵守し適正な労働条件を確保しているが、36協定の締結に向けて整備を進めている。賃金台帳についても記載漏れが無く、時間外勤務手当についても雇用計画書に明示するよう検討している。健康診断は、各自で行っているが、方法については検討を進めている。</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「×」

5 その他	評価	
	指定管理者	所管課
<b>連絡調整体制の整備</b>		
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】 施設の有効活用については協議、対応すべきことがあると思われる。		
【所管課の評価】 指定管理者と施設所管課の連絡体制は整備されているが、施設の有効活用について協力していく必要がある。		
<b>自主事業の実施・地域への配慮</b>		
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】 レストランは天候に左右されやすく荒天時の集客は難しいが、宴会については独自のプランを作成するとともに、チラシを作成して営業をした。		
【所管課の評価】 自主事業は主にエコハウスたかがりのレストランや宴会であるが、利用者サービスとして観光振興や地域振興に大きく寄与している。		
<b>法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開</b>		
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】 適切に行われた。		
【所管課の評価】 関係法令は遵守され、個人情報の保護も適切であった。		
<b>その他施設の特異事情</b>		
(施設所管課で施設の特異性を考慮した内容を記載)		
(施設所管課で施設の特異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】		