

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5年のうち3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	0
		計（A）	1	0
		修繕費	43,900	1,899
		手数料	95	53
		委託料	20,784	17,784
		賃借料	435	424
		工事請負費	130,000	13,953
		備品購入費	360	244
		計（B）	195,574	34,357
		差引（A－B）	-195,573	-34,357

		項目	予算額（税抜）	決算額（税抜）
指定 管理 者	収入	指定管理料	12,000	14,838
		利用料	10,000	8,440
		その他	600	527
		計（A）	22,600	23,805
	支出	人件費	5,000	8,129
		仕入	3,500	3,995
		一般管理費	12,000	13,053
		計（B）	20,500	25,177
		差引（A－B）	2,100	-1,372

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）

社員 1名（店長兼レストラン長）
 アルバイト 6名（レストラン兼売店3名、掃除3名）
 役員 1名

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
売店	8,500	8,299	97.60%
レストラン	4,000	3,067	76.70%
宿泊	0	0	
宴会	0	0	
入浴	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
復興イベント	4月12日	100	大町ライオンズクラブ主催により、源流美麻太鼓、大町北高校の書道パフォーマンス、養老劇団による演芸、餅つきの振る舞い等を実施しました。

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
11月25日～	入浴施設建設工事及び既存施設改修工事着工
2月23日～	空調設備改修工事着工

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）

【アンケート方法】

レストランに用紙を置き施設状況・食事の評価・接客対応等について記入いただく。

【アンケート期間】

4/12～11/30

アンケート集計結果内容

1. 料理の評価は高い意見あり
2. 売店・レストランに関して価格がやや高いのではとの意見あり
3. 空調不具合に対する意見あり
4. ロッカーに対する意見あり

利用者からの主な苦情・意見とその対応

1. 新しい入浴施設について利用開始の問い合わせが多数あり適切に対応しました。

【アンケートによる改善点】

1. 空調の不具合については館内すべての空調を電気エアコンとします。
2. ロッカーに関しては入浴施設建設に伴い整備します。

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26年11月の長野県神城断層地震により被災したため、12月～3月は冬期間休館とした。平成27年4月～11月についてはレストラン、売店のみの営業であったが従業員一同一生懸命努力しており一定の成果あったと考えます。

現在は、入浴施設建設及び既存施設改修工事等が進んでおり、平成28年8月のフルオープンに向けて、万全な体制が取れるよう準備を進めていきます。

施設所管課（総括）

平成26年11月に発生した長野県神城断層地震により、ぽかぽかランド入浴施設が被災したため、敷地内に新たな入浴施設を建設することとし、平成27年12月から入浴施設建設及び既存施設改修工事に着工し、平成28年2月からは空調設備改修工事に着工した。平成28年度は8月のフルオープンまでに屋根塗装工事、受変電設備更新工事を実施し、8月には、ぽかぽかランドフルオープンの予定であるが、宿泊、入浴事業の休業期間が長期に及んだことから、従前勤めていた職員の再雇用が課題となる。また、長期休業により客離れが心配されることから利用者の増加に向けた取り組みも検討課題である。

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>4月から11月までレストラン、売店みの営業でありましたが設置目的である、地域間交流の促進、観光事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と考えています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>入浴施設建設工事及び既存施設改修工事に伴い、4月から11月までの営業期間であったが、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。28年8月には入浴施設を含めフルオープン予定だが、長期休業に伴い客離れが予想されることから、利用者呼び込むための取組みが必要となる。</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>4月から11月までは売店、レストランのみとなりましたが、市及び美麻支所の協力を得ながら営業することができました。12月から3月までは修繕工事に伴い全館休業となりましたが、工事に対する打合せや調整、お客様からの問合せ等について対応を行ってきました。</p> <p>アンケートについては、レストランで利用者の意見要望の把握に努めて改善できる点は対応しました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>4月～11月までレストラン、売店みの営業であったが、レストランにアンケート用紙を置き利用者の意見、要望等の把握に努めた。アンケート要望等であった空調、ロッカーの対応については建設工事にあわせて対応したい。</p> <p>ハード面以外の案件については指定管理者が対応を行った。今後、広報活動なども積極的にいきさらなる利用促進に努めたい。</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>一部営業により、少ない人員ではありましたが、地区の皆さん美麻支所の皆さんの協力を得て安全対策、緊急対策に努めてきました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>レストラン、売店のみの営業で少ないスタッフであったが安全対策、緊急時の体制が図られていた。28年8月には入浴施設を含めてフルオープンとなり、施設規模が大きくなるため利用者の安全確保を最優先として対応できるよう訓練等実施したい。</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>お客様の利用にあたり、公平かつ平等な取扱いに努めました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>施設の対応について利用者から苦情等問合せはなく適正であった。</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「×」

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>美麻支所の指導のもと、施設の維持管理、適切な経費節減に努めています。開業から水道光熱費、燃料費の使用量が多く赤字の原因となっていました。建設中の施設においてはランニングコストに配慮された施設となっているため、光熱水費、燃料費ともに今後は削減が期待できると考えております。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>平成5年の開設から21年が経過していたが、神城断層地震の発生で施設が被災し敷地内へ新たに入浴施設を建設することとした。新しい入浴施設については、ランニングコストに配慮した施設とし、空調設備は全館電気エアコンを採用したことにより光熱水費、燃料費が削減ができるものと考えられる。</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>会計事務所による会計処理を実施しております。日々の現金管理には注意して徹底した管理に努めております。報告書についても定期的に所管課に提出しております。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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。</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>レストランと売店の一部営業により少ない人数で運営をしてきましたが、収支に見合うよう適切な人員配置を行いました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>少ない職員であったが適切な人員配置をしている努力が見受けられた。28年8月には、ほかほかランドフルオープンの予定だが、宿泊、入浴事業の休業期間が長期に及んだことから、従前勤めていた職員の再雇用が検討課題となる。</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>レストラン、売店のみの営業であり、少ない職員での運営となりましたが、遅延なく賃金の支払いを行っています。 大町総合病院の健診センター等を利用して健康診断を実施しています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働法規等遵守しており賃金の遅延もなかった。 健康診断については、大町総合病院健診センター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「△」、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】</p> <p>神城断層地震では利用者等の安否確認、情報伝達に努めました。また、自宅が被災し入浴できない方のために美麻支所と調整を行い入浴施設を開放し被災者に利用していただきました。美麻支所とは入浴施設等建設工事実施に伴い毎週工程会議を実施しており、日頃からの課題や問題等について情報交換をしており良好であったと考えています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>施設内での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施設の有効活用を図りたい。</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】</p> <p>冬期間休業していましたが、4月12日にレストラン、売店の一部営業再開を祝い大町ライオンズクラブ、美麻地区連合自治会等の協力によりオープンイベントとして餅つき、書道パフォーマンス等を実施しました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>4月12日に、レストラン、売店の営業再開を祝い自主事業として大町ライオンズクラブ、美麻地区連合自治会等の協力によりオープンイベントを開催して地域住民と共に風評払拭の取組みを行った。</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】</p> <p>必要な関係法令は遵守しました。個人情報保護については漏洩の無いよう管理を徹底しています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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。</p>		

その他施設の特殊事情	指定管理者	所管課
平成28年8月ほかほかランドフルオープンについて	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>8月からのフルオープンに向けて、休業期間が長期に及んだことから客離れが心配されるため早めに広告宣伝、予約等について対応します。また、従業員の雇用についても課題となるため早めに募集します。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>8月から、ほかほかランドフルオープンにあたり、地震による風評払拭をするため指定管理者と共に、利用者へ情報提供を行い集客につなげたい。また、従前勤めていた職員の再雇用が課題となるので早めに募集出来るよう体制づくりを行いたい。</p>		