

## 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	大田市コミュニティセンター	設置年月	平成17年6月
所在地	大田市平1955番446	所管課	民生部市民課

### 2 指定管理者

団体名	株式会社セイウン	選定方法	(公募) ・ 非公募
住所	埼玉県さいたま市桜区田島9-31-1	指定期間	5年

### 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	2,389	2,389
		修繕費	914	877
		使用料及び賃借料	2,084	2,084
		備品購入費	18	18
		計（B）	5,405	5,368
	差引（A－B）		-5,405	-5,368

項目		予算額	決算額	
指定 管理 者	収入	指定管理料	2,389	
		利用料	16,655	
		雑収入	1,500	
		計（A）	20,544	
	支出	人件費	9,940	11,223
		外注費	2,160	2,165
		修繕費	206	313
		消耗品費	658	893
		水道光熱費	4,042	3,828
燃料費		2,263	2,320	
通信費		175	213	
自主事業経費		600	1,258	
その他	500	683		
計（B）		20,544	22,896	
差引（A－B）		0	-516	

#### 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）

・正職員1名 施設長（施設管理統括・営業）  
 パート職員7名 運営スタッフ（施設管理・運営）

#### 5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
入浴者数	67,500	70,016	103.73%

#### 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
ゆったりヨガ教室	毎週金曜日	延べ249名	どなたでも無理なく参加できるヨガプログラム
さわやか元気健康教室	毎週月曜日	延べ79名	年配の方向けの健康体操
いきいきふれあい教室	第一・三木曜日	延べ86名	四季の花々の生け花教室
こどもの日イベント	5/5	279名	おおまびよん来館、ポップコーン・わたあめ販売
母の日イベント	5/10	222名	お母さんの似顔絵展示、成人女性ポイント2倍
オカリナ無料コンサート	6/27,9/13,11/29,12/20	延べ90名	来館者への無料コンサート
シルバーウィーク企画	9/20~22	131名	おおまびよんとじゃんけん大会、9/21のみ整体無料体験
マンドリン無料コンサート	10/10	25名	来館者への無料コンサート
ハロウィンイベント	10/31	238名	来館者へお菓子のプレゼント
お抹茶の会	11/16,2/3	延べ84名	来館者へお抹茶のふるまい
長野りんごの日イベント	11/22	265名	来館者へりんごのプレゼント
お年玉くじイベント	1/1	253名	元日来館者対象のくじ引き
大正琴演奏会	1/3	26名	来館者への無料演奏会
節分イベント	2/3	100名	先着100名様に福豆のプレゼント
バレンタインイベント	2/14	120名	男性ポイント2倍、先着50名様にチョコレートのプレゼント
ホワイトデーイベント	3/14	107名	女性ポイント2倍、先着50名様にキャンディのプレゼント
その他キャンペーン等			

#### 7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
	特段大きな事故等は発生していない。

#### 8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月27日	浴室シャワー水栓部品交換
7月22日	天井換気扇取替
8月24日	浴室シャワー水栓部品交換
9月28日	浴室シャワー水栓部品交換
12月14日	機械室温泉バルブ取替
平成28年	
1月25日	浴室シャワー水栓部品交換
2月20日	消火器交換

## 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】

来館者にアンケート用紙を配布し記入していただいた。

【アンケート期間】

平成27年4月26日～9月29日

平成28年2月25日～3月29日

アンケート集計結果内容

「総合的な満足度」について、82.1%の方が満足という結果であった。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

- ・台所に包丁やまな板が欲しい。  
→衛生管理の点から設置不可。
- ・販売品の種類が少ない、少々高い。  
→販売品の種類を増やし、お手頃な価格の商品も取りそろえる。
- ・お湯の温度が低い。  
→湯温は42℃で統一する。
- ・洗い場の陣取りが目につく。  
→スタッフの巡回を徹底し注意していく。

【アンケートによる改善点】

- ・上記の各種対応
- ・マナー向上のための張り紙を統一したものに一新した。

## 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27年度の年間利用者数は70,016人であり、前年度比103.73%であった。

主に観光客向けの割引等を実施し、観光客を誘致することによりお客様単価を上昇させ利用料金実績では前年度100.7%と増加した。

一般区分（中学卒業から64歳まで）は減少しており、一般外区分（主に高齢者）は増加している。

特に、各種サービス・自主事業については、年間で50以上実施し、お客様の利便性の向上に努め、「上原の湯に行けば、いつも何か楽しみがある」と思っていただけのように取り組んだ。

また、毎月の休館日に、全スタッフによる施設会議を開催し、利用者数、収支等の分析など議論を行うとともに、自主事業やサービス向上に向けたアイデア出しなどを行い、日々改良改善を行いながら運営を行った。

施設所管課（総括）

利用者から直接寄せられた意見は、介護者の利用料金についてであった。この点も含め、利用料金体系については管理者との検討が必要である。その他苦情等はなく、利用者側の立場に立った管理運営ができたのではないかと評価できる。

温泉郷等近辺に温泉施設が多い中、利用者数はわずかに減少しているが、自主事業等サービス事業に力を入れたことが、前年度と比較し赤字額が半減したことに繋がっていると考えられる。しかしながら、4割程度の介護浴室の利用率については、積極的な宣伝等利用率向上を図る必要がある。

地元への貢献については、雇用や物品調達、地域福祉団体との連携等に配慮がうかがえ、評価できる。

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	
<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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>「大町市の自然環境に感謝しながら、その恵みである天然温泉を堪能していただくとともに、ここを利用する市民同士のふれあいを深めつつコミュニティの振興を図る」、「市民の健康保持増進の拠点として、多くの市民に対しより開かれた身近な施設になることを目指す」という施設の設置目的を踏まえ、市民のふれあいやコミュニティの振興につながる様々な自主事業・イベントを実施した。ヨガなどの健康維持増進に向けた取り組みも行った。</p> <p>管理面においては、業務内容・仕様を確実に把握し、事前研修・OJT・毎月のミーティングでの議論を通じ、適正に改善・改良を重ねながら、適正に実施した。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>利用者数は微減したが、接客マナーや各種サービス向上により利用者への配慮がされているものとする。施設管理・経費節減に関しても積極的に取り組んでおり評価できる。また、自主事業についても評価できる。広報活動に関しては、手法等検討の余地があると思われる。</p>		
<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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>休館日を第2・4火曜日とし、年末年始も休まず開館するとともに、積極的に接客マナー向上、各種サービス、自主事業、広告宣伝、営業活動を実施することができた。特に、各種サービス・自主事業については、年間で50以上実施し、お客様の利便性の向上に努めた。</p> <p>利用者アンケートでは、「施設の総合的な満足度」について、82.1%の方が満足という結果であった。</p> <p>また、営業活動については、市の広報が利用できない中で、市内の公共施設だけでなく民間施設（コンビニ等）へのちらし配布や、近隣自治体の観光地等にまでちらし配布等を行い、ホームページやフェイスブックも活用し、積極的に広告宣伝に取り組んだ。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>利用者からの苦情等については、遅滞なく主管課へ報告することを徹底する必要があるが、トラブルの発生を早期に察知し未然に防止するなど、早急な対応と主管課との連絡調整が図られた。利用促進への取り組みについては、自主事業、営業活動に精力的な取り組みが同えたが、広報活動では、様々な媒体を活用するなど積極的に行うことが必要であると考えられる。</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「×」		
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>防災訓練については自主訓練を実施したが、消防署への届出が未提出であった。平成28年度は消防署と連携しながら実施する。 湯あたり等の事故の際は、迅速に応急措置、救急隊の要請を行った。また、温泉の正しい入り方の掲示物を貼り出し及び配布を実施した。 緊急時にはAEDを持って事故現場に向かうことをスタッフに教育した。 鍵の施錠・管理については、ストラップをつける、鈴をつける、指差し呼称を徹底するなどに取り組み、定期的に鍵管理の研修を行い、危機管理意識を高めた。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>毎年、消防署と連携した訓練実施が望ましい。また、施錠、警備体制については危機管理マニュアル等が整備されているが、施設長不在時の対応について職員に徹底いただく必要がある。</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>すべてのお客様に平等に接し、誰もが気持ちよく施設を利用できるように努めた。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>利用者から不平等な対応を受けたとの指摘は無く、適切であったと評価できる。</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>昨年度に引き続き、前指定管理者の指定期間には実施されていなかった保守点検も含め、適正に実施した。</p> <p>そのため、提案時に見込んでいなかった経費が多数発生したが、保守点検委託費用の適正化、サービスの質を下げないことを前提とした節約、修繕のスタッフによる内製化等に取組み、経費節減に努めた。</p> <p>また、前述のとおり、各種サービス向上の取組みにより、利用者増・売上増につなげたものの、経費増の方が大きく、厳しい収支結果となった。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>建設から11年が経過しており、施設、設備、備品の劣化箇所は多いが、年度計画の作成により、緊急性の高い箇所から修繕を行い、運営に支障をきたすことなく対応がとれている。</p> <p>さらに経費節減が図られるよう指定管理者と協議しながら修繕計画を見直していきたい。</p> <p>3年連続の赤字経営とはなったが、金額は半減しており経費削減の努力はうかがえる。また、自主事業にかかる経費を計画の倍以上に割いており、この点については評価される。</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>施設単独の銀行口座による管理、現金のダブルチェック、本社社員による監査等適正な会計処理、事務処理を行った。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>収支予算、決算等の経理及び事務処理は、指定管理者の本社扱いとなっており、本社による施設の監査等が行われるなど、適正な処理が行われている。</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>各種研修を適切に実施するとともに、休館日を利用して全スタッフミーティングを毎月実施し、本社社員、施設長による接遇、品質向上、危機管理、個人情報保護等の研修を継続して実施した。</p> <p>職員については、スタッフ8名中7名が市内雇用であり、地域雇用に貢献した。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>職員8名の内7名が地元採用であり、さらに3名は旧指定管理者からの継続雇用となっており、地域雇用には十分配慮がされている。また、職員配置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>労働関係法令を順守し、すべて適正に実施した。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働関係法令を遵守し管理運営されているが、指定管理者評価委員会の報告において指摘されている、パート社員の賃金水準、タイムカードの導入について管理者、所管課共に検討する必要がある。</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	
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>新たな取り組みや自主事業などを実施する際には、施設所管課に連絡を行い、了承していただいた上で実施した。</p> <p>また、事故等が発生した際にも、迅速かつ適切に報告した。</p> <p>なお、本社にも迅速に連絡を行い、必要な場合は、対応について適切な判断を仰いだ。</p> <p>市と事業の進捗報告や管理運営に関する意見交換を行い、調整・協力しながら施設運営を行った。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>毎年度行われていた懇談会は実施できなかったが、来庁、電話等で連絡調整は行っており、施設運営に問題はなかった。</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】</p> <p>温泉資源の活用、施設利用の促進、お客様への日ごろのご愛顧への感謝、健康増進、地域団体との連携・活性化、観光客の誘致、季節感の演出など、日頃ご利用いただいているお客様向け、観光客のお客様向け、地域コミュニティの活性化につながるものなど多種多様な観点から適切に自主事業を実施した。</p> <p>自主事業の実施に当たっては、大町市民吹奏楽団やオカリナポポロを始めとする各種地域団体や、地元の農家や福祉施設、土産品メーカーなどと連携して実施し、地域の活性化に貢献できたと考える。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>様々な自主事業を積極的に行い、また地域の団体（福祉関係）との連携、近隣農家の農産物販売等地域との連携が出来ている事は評価できる。しかしながら、指定管理者評価委員会で指摘されている若年層利用者の取り込みや、チラシ、割引券の発行については改善の余地があると考えられる。</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】</p> <p>個人情報保護法を含む関係法令を順守し、業務に取り組んだ。</p> <p>個人情報保護については、全スタッフに研修・チェックリストを実施し、適切な対応とスタッフの意識の向上に努めた。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>特に問題は無く運営されている。</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】		