

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28年度（指定期間3年のうち3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	0
		計（A）	0	0
	支出	指定管理料	1,234	1,234
		修繕費	300	298
		計（B）	1,534	1,532
差引（A－B）		△ 1,534	△ 1,532	

項目			予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	1,234	1,234
		利用料	0	0
		以上の売上 等	2,408	1,077
		雑収入	3	0
		計（A）	3,645	2,311
	支出	人件費	1,600	1,602
		施設管理・修繕費	190	0
		食材費	1,000	583
		水道光熱費	330	386
		広告宣伝費	250	163
		雑費	275	69
		備品消耗品費		75
		通信交通費		303
		計（B）	3,645	3,181
差引（A－B）		0	△ 870	

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 1名 パート 調理補助・施設掃除・施設管理
 ホール 1名 アルバイト（繁忙期） 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	1,420	94.7%
物品販売・自動販売機	115	80	69.6%
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
トレッキング	10月30日	90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
12月28日	展望台トイレ電気修繕
12月28日	展望台2階ドア修繕

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】

エコハウスたかがり内に配置し、来店されたお客様に任意で記入いただいた。

【アンケート期間】

平成28年4月（開店日）～平成28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 25名

- ・年代は50歳以上が約50%、県外の方が約50%、知人や観光協会の紹介、知人に誘われて来た方が多いことがわかる。
- ・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。
- ・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たと思います。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

- ・エコハウスは夏場戸を開けておくが網戸がなく虫が入るため、お客様から苦情もあった。平成29年度に網戸をつけてもらうように市と協議する。
- ・一度来た方には非常に満足度が高くもう一度訪れたいという方が多い。インターネットなどを利用して多くの情報発信をしていく。

【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）

レストランの利用者や売り上げが伸びなかったのは、天候によるものが大きいと思われる。鷹狩山展望施設は、県外からも多くの利用者が訪れており、29年度は北アルプス国際芸術祭が開催されることから、期間中はある程度の誘客が見込まれるため、イベントなど工夫をこらした事業の展開を期待している。

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	○	○
【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】 施設の運営方針は、市の設置目的に沿って概ね運営されていた。 天候に左右されやすい施設であるが、観光施設としての誘客に期待をしている。		
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	○	○
【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実施できないことも多いため、 所管課と協議しながら進めていく。 大町市、観光協会、SNS等の広報活動により年々知名度が上がっていると感じる。		
【所管課の評価】 利用者アンケートを行い、利用者に満足をしていただくための取り組みやサービス向上に努めていた。 広報活動もチラシを配布するなど積極的に行っていた。 指定管理者だけで判断できないものについては、協議をしながら対応をする必要がある。		

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

○

○

【指定管理者の評価】

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。

【所管課の評価】

職員の研修や防災訓練がなされ、施錠、警備体制も適切であった。

AEDの設置については、指定管理料に含まれているため、29年中に指定管理者が設置する。

展望台は夜間暗くなることから、照明設備の定期的な点検を行うなど安全面に配慮されている。

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

○

○

【指定管理者の評価】

問題なく行われている。

【所管課の評価】

特に苦情もなく、不適切な利用の制限はなかった。

県外からの利用者も多く、適切に対応されていた。

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	○	○
【指定管理者の評価】 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。 平日1名、土・日・祝日は2名体制とし人件費削減に努めた。		
【所管課の評価】 施設、設備の維持管理は適切であった。 過度なサービス低下にならない範囲で経費削減に努めていた。		
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	○	○
【指定管理者の評価】 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。		
【所管課の評価】 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。		

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	○	○
【指定管理者の評価】 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。		
【所管課の評価】 社員は市内から雇用されており、イベントの開催など状況に応じてアルバイトや社員を配置するなど臨機応変な対応がされていた。		
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 (※「労働関係法令遵守に係る確認事項」を記入のうえ、添付すること)	○	○
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	○	○
【指定管理者の評価】 労働法規については遵守し給料の遅滞もない。		
【所管課の評価】 労働法規を遵守し、給料の遅滞も見受けられなかった。		

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	△	△
【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】		
連絡を密に調整は行ってきたが、いくつかの課題についてさらに協議をし、施設の有効活用を行う必要がある。		
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	○	○
【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。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が、体験館との関係もあり減少している。		
【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。		
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	○	○
【指定管理者の評価】		
適切に行われた。		
【所管課の評価】		
関係法令等が遵守され、個人情報保護法の取組みも適切であった。		
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】		