

## 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5年のうち1年目）

|     |                 |      |         |
|-----|-----------------|------|---------|
| 施設名 | 大町市交流促進センター明日香荘 | 設置年月 | 平成10年6月 |
| 所在地 | 大町市八坂1160       | 所管課  | 八坂支所    |

### 2 指定管理者

|     |                     |      |                    |
|-----|---------------------|------|--------------------|
| 団体名 | 株式会社ハーグ・エスタ・クリエイション | 選定方法 | 公募 ・ 非公募           |
| 住 所 | 大町市大町2683-1         | 指定期間 | 平成28年4月1日～33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        | 55     |
|         |    |          |          |        |
|         |    | 計（A）     | 0        | 55     |
|         | 支出 | 指定管理料    | 8,000    | 8,000  |
|         |    | 修繕費      | 34,582   | 34,531 |
|         |    | 手数料      | 21       | 21     |
|         |    | 委託料      | 2,500    | 1,296  |
|         |    | 使用料      | 1,776    | 1,726  |
|         |    | 備品購入費    | 11,880   | 11,880 |
|         |    |          |          |        |
| 計（B）    |    | 58,759   | 57,454   |        |
| 差引（A－B） |    | △ 58,759 | △ 57,399 |        |

| 項目      |    |        | 予算額     | 決算額    |
|---------|----|--------|---------|--------|
| 指定管理者   | 収入 | 指定管理料  | 8,000   | 8,000  |
|         |    | 利用料    | 101,050 | 90,607 |
|         |    | 受取利息   |         |        |
|         |    | 雑収入    |         | 5      |
|         |    | 貯蔵備品繰入 |         |        |
|         |    | 計（A）   | 109,050 | 98,612 |
|         | 支出 | 人件費    | 37,137  | 34,217 |
|         |    | 仕入高    | 29,326  | 25,791 |
|         |    | 一般管理費  | 42,587  | 38,326 |
|         |    | 支払利息   |         |        |
|         |    |        |         |        |
|         |    | 計（B）   | 109,050 | 98,334 |
| 差引（A－B） |    | 0      | 278     |        |

#### 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）

1. 総支配人1名 2. 副支配人1名（正） 3. 営業リーダー1名（正） 4. シフトリーダー1名（正）  
 5. 調理師1名（正） 6. 調理1名（パ） 7. 調理補助1名（パ） 8. 調理補助1名（ア）  
 9. サービス担当1名（パ） 10. サービス担当1名（ア） 11. おやき担当6名（パ）  
 12. ナイトクラーク1名

#### 5 施設の利用状況

| 利用区分等   | 目標値    | 実績     | %   |
|---------|--------|--------|-----|
| 宿 泊 部 門 | 3,522  | 2,855  | 81% |
| レストラン部門 | 10,400 | 8,494  | 82% |
| バンケット部門 | 6,412  | 5,366  | 84% |
| 日帰り入浴部門 | 13,724 | 13,530 | 99% |
| おやき販売部門 | 63,428 | 56,420 | 89% |
|         |        |        |     |

#### 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                    |
|----------------------|---------|-------|-----------------------|
| イベントおやき              | 12ヵ月    | 2,023 | 月替わり限定おやき             |
| 湯ッ得セット               | 12ヵ月    | 1,871 | 入浴＋選べる食事セット           |
| 山菜蕎麦祭り               | 4・5月    | 222   | 季節の蕎麦メニュー             |
| 一夜限りのビアガーデン          | 8月      | 75    | ビアガーデン&シュラスコ肉祭り       |
| 八坂 j a z z n i g h t | 9月      | 61    | 45周年 j a z z ロビーコンサート |
| 新蕎麦祭り                | 10月・11月 | 500   | 季節の蕎麦メニュー             |
| 歌謡ショー&落語会            | 11月     | 86    | 45周年記念イベント            |
| おせち料理販売              | 12月     | 50    | テイクアウト                |
| 天然鯛お造りライブショー&日本酒祭り   | 2月      | 57    | 天然鯛お造りライブショー&日本酒祭り    |
| 春だるんるんHappyデー        | 3月      | 137   | 入浴回数券割引販売等            |

#### 7 事故発生時の対応

| 日付    | 内容・対応等               |
|-------|----------------------|
| 6月18日 | マイクロバス追突事故 代替送迎・謝罪   |
| 9月25日 | マイクロバス路肩乗上事故 代替送迎・謝罪 |
|       |                      |

#### 8 施設・設備の修繕状況

| 日付        | 内容・対応等                    |
|-----------|---------------------------|
| 4月28日     | おやき製造器修繕                  |
| 5月16日     | 製粉機 設備整備及び点検              |
| 5月31日     | チャンバー冷蔵庫水漏れ修繕             |
| 6月24日     | KHP修繕 高圧ホース取り換え・R134aガス補充 |
| 7月5日      | 合併浄化槽修繕                   |
| 7月25日     | 源泉槽修繕                     |
| 10月14・21日 | 大浴場減水修繕及び調査               |
| 10月31日    | 屋根修繕等工事                   |
| 11月14日    | 厨房配管水漏れ修繕                 |
| 12月28日    | 循環ポンプ修繕                   |
| 1月16日     | オーバーフロー吸い込み弁修繕            |
| 3月31日     | 看板修繕                      |

## 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】

サイト書き込み及びヒアリングによる

【アンケート期間】

随時

アンケート集計結果内容

1. 温泉だから露天風呂があった方がよい。
2. ベッドルームがあれば嬉しい。（年配者）
3. 騒音（KHP）
4. 以前のように大浴場の入れ替え希望

利用者からの主な苦情・意見とその対応

1. 客室のエアコンだけではなかなか部屋が暖まらない。
2. 冷蔵庫が部屋にない。
3. 部屋に昆虫がいる。
4. 夕食に比べ、朝食のレベルが低い。

アンケートによる改善点

1. ファンヒーターをお届けした。
2. ドリンク等をお預かりし、バックヤードで冷蔵
3. 都度、除去で対応した。
4. 来季よりメニューの見直しを予定。

## 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28年度は、当館を取り巻く経済環境が大きく変わり、下半期中は集客に苦戦し、収入減となる結果となってしまいました。一次管理開始より時間も経過しておりますことから時代の変化を痛感しており、起爆剤となる変化が必要であると考えます。しかしながら着々と新たなリピーターや明日香荘ファンが増えていきますことは事実であり、これは評価できるものと考えております。

【施設所管課（総括）】

明日香荘は市民の健康増進に資する保養施設、地域間交流の促進、観光振興を目的として運営している。社会情勢などにより昨年度より利用者数及び売上も減っているが、今年度は指定管理料による支援を行い、赤字からの脱却が図られた。しかし、施設の稼働率や利用者の増加に向けた更なる取り組みは今後の検討課題である。また、施設を建築してから14年から18年が経過し、設備や備品の老朽化が進み、指定管理者と所管課で協議し区分けしながら改修や修繕を行う必要がある。

## 1 1 評価内容

| 評価の視点・項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|
| 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>設置目的である市民の交流の場として、また観光産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ものと考えております。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>施設の設置目的を理解し、利用者に配慮した運営が行われていた。今後も地域振興に寄与した運営が必要である。</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>昨年度に引き続き、人が集い賑わう施設を創造するためヒヤリング等で得た情報を発生から経過、処理までを報告、共有し対応してまいりました。即対応可能な案件、時間の経過が必要な案件を仕分けしミーティングにおいて周知、解決方法の検討、再発防止策を実施してまいりました。また、集客の促進策として宣伝告知等も定期的の実施しました。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>アンケートやホームページに寄せられる意見、苦情等を把握し、改善できるものは迅速に対応しトラブルが発生しないよう未然に防ごうとする努力がなされていた。広報活動なども積極的に行われていたが更なる利用促進に努める必要がある。特に利用者の要望に答え、座卓、座椅子を導入し利用者の快適な利用促進に努めた。2階宴会場前休息スペースへ分煙室を設置し利用者の健康面への配慮に努めた。</p> |       |     |

| 評価の視点・項目                                                                                                                                            |       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|
| 適当である「○」、改善が必要である「△」、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>日中の非難誘導、夜間のナイトクークおよび宿直者による最小組織での避難誘導、消化訓練を実施しました。また、発病・怪我人発生を想定した救急車手配と誘導など緊急の際の訓練も実施いたしました。これにより緊急の際は、適切に対応したものと評価しております。</p> |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>避難訓練など職員研修を行い、緊急時の体制が図られている。施錠や警備体制に不備もなかった。マイクロバスの事故の際は、速やかに適正な対処ができず相手方に不快な思いをさせてしまった。</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>利用者の受付にあたり、施設設置目的を踏まえ公平かつ平等な取り扱いに努めました。</p>                                                                                    |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>利用者へは平等な対応がされ、苦情等の問い合わせはなく適正な運営が行われた。</p>                                                                                        |       |     |

| 評価の視点・項目                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|
| 適当である「○」、改善が必要である「△」、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>開設からの時間経過による劣化や消耗など設備等の不具合や故障が多く、経営・運営上ともに苦戦を強いられてまいりました。市のご協力での修繕や弊社負担の修繕も多かったと考えております。今後も修繕箇所は出てくると予測されますので、早期発見と対処を心掛けてまいります。また、開業より水道光熱費・燃料等の使用量を検針し使用量の見える化を実現、結果による削減策の検討と発注のコントロールを実施してまいりました。原材料ならびに商品仕入れの適正仕入と在庫の確保にも努めてまいりました。計画した収支予算には及びませんでした。都度、改善策の実行は行いました。</p> |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>屋根やボイラー関係、消防設備等の修繕を実施したが、施設や設備の経年劣化が著しく今後も対応していく必要がある。光熱水費を中心に経費削減に努力されていた。収支については、指定管理料の増額や経費の削減をした結果、当指定管理者の運営になってから初めての赤字脱却となった。</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>会計事務所による会計処理を実施しています。また、支払遅延はございません。日々現金の管理は注意し、財務担当者による徹底した管理に努めています。協定による報告書等は所管課に提出しております。</p>                                                                                                                                                                               |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>事業報告書を確認したところ、会計は適正に処理されている。備品も帰属が明確かつ適正に管理されている。</p>                                                                                                                                                                                                                             |       |     |

| 評価の視点・項目                                                                                                                                           |       |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|
| 適当である「○」、改善が必要である「△」、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>今期も収支に沿った人員配置を目指してまいりました。当施設の地の利とサービス業離れ、昨今の人手不足から依然、従業員の採用が進まず大変苦慮しております。接客向上研修、業務オペレーション向上研修は随時実施、必要な各講習会出席を実施してまいりました。</p> |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>収支に沿った人員配置がされたが、少人数での運営を余儀なくされ、経費削減に繋がったがサービスの低下が見受けられた。従業員の採用とともに適切な人員配置が課題である。おやきの製造に当たっては、地元雇用に配慮されていた。</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<br>(※「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                                                                                                                                    | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>シーズンのオンオフや人員不足により労働条件、時間等にばらつきがあります。タイムカードにより勤怠資料を作成、遅延なく賃金の支払いを行っております。市立大町総合病院ならびに八坂診療所にて健康診断を実施しています。</p>                  |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>職員の採用がなく人手不足により労働条件にばらつきがあった。給料の遅滞等はなかったが、労働法規は遵守しなければならない。健康診断においては、地元の市立大町総合病院、八坂診療所と連携を図りながら実施された。</p>                       |       |     |

| 評価の視点・項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|
| 適当である「○」、改善が必要である「△」、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>所管の八坂支所とは、しっかりとした情報交換が出来ました。設備等の故障、修繕の報告と協議は大方良好であったと考えております。また、課題や問題等の相談や協議の面では親身な対応をいただき大変心強く、前向きに運営が出来ました。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>指定管理者内の連絡体制は良く整えられていた。指定管理者と所管課においても連絡は密に行い、緊急時の対応についても連携を図ることができた。今後も施設の有効活用が図られるよう連携を密に協力をしていく必要がある。</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>事業計画書に掲げた自主事業は概ね実施、さらに新規の自主事業も実施してまいりました。特に毎月26日の風呂の日限定販売の変わりおやきはお客様にも好評いただき定着したのと考えております。八坂地域からの仕入、地域の皆さんが生産した農産物や物産等を仕入、経済効果寄与があったものと考えております。また、前指定管理者雇用の従業員の雇用も継続、地域との連携に努めております。地域と当施設のPRも実施しています。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>自主事業については、工夫を凝らしながらいくつもの事業に取り組み、利用者の確保がそれなりに図られ効果があった。地域の農産物を仕入れるなど地産地消への取組も行った。</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>営業上必要な関係法令は遵守しました。個人情報の保護に関しましても漏洩のないよう、予約カード・顧客カードは所定の保管場所に収納し施錠管理を徹底しています。情報公開については、所管の支所を通じ、依頼の際は適正に対応いたします。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>関係法令等は遵守され、適正な施設運営に努めていた。個人情報についても、慎重に取り扱われていた。</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】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |     |