

## 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 | 大町ふれあいセンターさざなみ | 設置年月 | 平成14年6月 |
| 所在地 | 大町市八坂15812     | 所管課  | 八坂支所    |

### 2 指定管理者

|     |                  |      |                                                                                          |
|-----|------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 団体名 | 株式会社ポップ          | 選定方法 | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">公募</span> ・ 非公募 |
| 住 所 | 白馬村大字北城3030番地567 | 指定期間 | 平成28年3月11日から平成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       |
|    |         |       |         |
|    |         | 計（A）  | 0       |
|    | 支出      | 指定管理料 | 1,500   |
|    |         | 修繕費   | 2,469   |
|    |         | 備品購入費 | 2,527   |
|    |         | 計（B）  | 6,496   |
|    | 差引（A－B） |       | △ 7,065 |

| 項目    |         | 予算額     | 決算額    |
|-------|---------|---------|--------|
| 指定管理者 | 収入      | 指定管理料   | 1,500  |
|       |         | 利用料     | 15,900 |
|       |         | 雑収入     | 96     |
|       |         | 機材倉庫貸出料 | 600    |
|       |         |         |        |
|       |         | 計（A）    | 20,911 |
|       | 支出      | 人件費     | 6,057  |
|       |         | 仕入      | 4,714  |
|       |         | 福利厚生    | 540    |
|       |         | 水道・光熱費  | 6,534  |
|       |         | 雑費・その他  | 2,598  |
|       |         | リース代    | 248    |
|       |         | 備品消耗品   | 617    |
|       |         | 修繕費     | 197    |
|       |         | 通信費     | 136    |
|       |         | 地代・家賃   | 126    |
|       |         | 計（B）    | 21,767 |
|       | 差引（A－B） |         | △ 856  |

#### 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）

支配人 1人          非常勤 3人          計4人

#### 5 施設の利用状況

| 利用区分等  | 目標値    | 実績     | %    |
|--------|--------|--------|------|
| 指定管理業務 | 12,000 | 9,957  | 82%  |
| 自主事業   | 15,000 | 27,446 | 182% |
|        |        |        |      |
|        |        |        |      |
|        |        |        |      |
|        |        |        |      |
|        |        |        |      |
|        |        |        |      |
|        |        |        |      |
|        |        |        |      |

#### 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            |
|-------------|------------|-----|---------------|
| 世界のカレーバイキング | 11月26日～30日 | 120 | 世界のカレーバイキング   |
| 学生応援プラン     | 9月1日～30日   | 95  | ラフティングの食事のパック |
|             |            |     |               |
|             |            |     |               |
|             |            |     |               |
|             |            |     |               |
|             |            |     |               |
|             |            |     |               |
|             |            |     |               |

#### 7 事故発生時の対応

| 日付    | 内容・対応等 |
|-------|--------|
| 6月20日 | 避難訓練   |
|       |        |
|       |        |
|       |        |
|       |        |

#### 8 施設・設備の修繕状況

| 日付     | 内容・対応等        |
|--------|---------------|
| 4月8日   | 浴室入り口引戸修繕     |
| 5月26日  | 給湯循環ポンプ修繕     |
| 6月22日  | ネポンシンクロヒーター修繕 |
| 6月23日  | プレハブ冷蔵庫修繕     |
| 10月26日 | 更衣室ガラス修繕      |

## 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】

ロビーに設置

【アンケート期間】

通年

アンケート集計結果内容

・もっとレストランのメニューを増やしてほしい      ・宴会メニューは良かった

利用者からの主な苦情・意見とその対応

修学旅行などラフティング利用者が多いときは、一般の利用者に迷惑をかけてしまうので事前告知をするなどの対応を図った。

アンケートによる改善点

日変わりメニューを追加し、メニューの増加を図った。

## 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）】

お客様はラフティングと釣りを目的とされる方がほとんどであり、近隣地域の人口減少や、高齢化により集客が非常に難しい状況である。夜のレストラン営業における来客がほぼないため、夜間営業は検討する必要がある。提案内容に関してはなかなか実施が出来なかった。集客することが非常に難しい。

【施設所管課（総括）】

指定管理業務であるレストランや入浴については利用者が減少してしまったが、ラフティングをする修学旅行生が増えたため、売り上げも昨年より増加した。純利益については、経費削減に取り組んだが赤字となってしまう。立地条件を考慮すれば厳しい状況ではあるが、利用者増につなげる工夫についても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                                                                                                                                                                                         |       |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|
| 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>ラフティング事業における利用者が増加し、それにともないＢＢＱ等の売上は上がった。しかし、一般利用者についてはなかなか良い集客手段が見つかっていない状況である。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>設置目的に沿った事業の展開は図られていた。ラフティングに付随した集客は概ね良かったが一般利用者数が昨年度に比べ減少してしまった。</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>利用者のサービス向上のため、従業員の接客に力を入れて対応した。しかし、広報の周知や利用促進の取組はおろそかになってしまった。</p>                                                                                                          |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>アンケートを実施し要望や意見の把握はできたが、利用者の満足が得られず残念であった。広報については、指定管理者の方針もあるが程度行う必要がある。利用促進についても取り組んでほしい。</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>避難訓練を実施している。<br/>警備保障会社との契約により機器を導入し防犯体制を強化した。</p>                        |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>避難訓練を実施し、利用者の安全確保に努めた。施錠、警備についても防犯機器を導入する等適切に行われた。</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>修学旅行客が多くなり混雑する期間に、入浴のみの利用者に対し迷惑をかけてしまった。事前に混雑時間を知らせる掲示等によって周知し対策を図った。</p> |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>修学旅行生がラフティングを行う際は、一般の利用者に不便をかけてしまうため、事前に告知する事は適切な対応である。</p>                 |       |     |

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】

施設・設備の維持管理や経費削減の取組は適切であった。

【所管課の評価】

照明をこまめに点けたり消したりするなど、経費削減に取り組んでいた。また、レストランやロビーは新たにLED照明を設置し省エネに努めた。

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】

会計処理は適正に行い、業務報告書や事業報告書も適正に作成した。

【所管課の評価】

会計処理は適正に処理されており、備品の帰属も明確に管理されている。

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>人員配置も適切で、地域雇用も積極的に行った。</p>                                                                  |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>人員の配置も適正で地域雇用にも配慮され、繁忙期には臨時的に職員を増員するなど、利用者のサービス低下にならないよう配慮していることは評価できる。</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<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>給料の延滞もなく、労働法規等も遵守した。健康診断については、市の健康診断を受けるように勧めたが会社として行っていない。</p>                             |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>賃金の滞りもなく、労働法規の遵守に努めている。健康診断については、市の健康診断を受けるよう指示はされているが、指定管理者独自の健康診断は行われなかったため、体制整備が急務である。</p> |       |     |

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

| 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】<br>連絡網を作成し、市との連絡調整については、随時行いました。                                          |  |       |     |
| 【所管課の評価】<br>通年を通して、設備等の不具合がある場合など、常に指定管理者と所管課職員との連絡調整を密に行い互いに協力しながら、利用者へのサービス向上を図った。 |  |       |     |
| 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】<br>ラフティングの他にイベントなどを行い誘客に努めた。地域との連携をより一層深め、地元住民の参加者を多くしたい。                 |  |       |     |
| 【所管課の評価】<br>ラフティングと連携し、修学旅行生が増加したため一定以上の成果が上げられた。                                    |  |       |     |
| 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】<br>適切でした。                                                                 |  |       |     |
| 【所管課の評価】<br>関係法令は遵守され、個人情報の保護も適正であった。                                                |  |       |     |
| 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】                                                                             |  |       |     |