

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 4年目）

施設名	大田市コミュニティセンター上原の湯	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	平成25年度～29年度(5年間)

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
		修繕費	922
		計（B）	3,311
	差引（A－B）		△ 3,311
			△ 3,124

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	17,220
		自主事業収入	3,381
		計（A）	22,990
	支出	人件費	11,326
		外注費	2,201
		修繕費	168
		消耗品費	674
		水道光熱費	3,930
		燃料費	2,620
		通信費	215
		その他	689
		自主事業経費	1,167
		計（B）	22,990
	差引（A－B）		0
			△ 1,551

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）

施設運営責任者（館長）1名	契約職員
受付・清掃スタッフ8名	パート
本社長野エリア担当者2名	正社員

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
入浴者数	72,900	70,029	96.1%

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
ヨガ教室	毎週水曜日	各5名前後	11月開催。初心者向けヨガ教室
さわやか元気健康教室	毎週月曜日	各5名前後	年配の方向けの健康体操
いきいきふれあい教室	4/13, 6/22 12/6,	各5名前後	寄せ植え、マレットゴルフ、リース作り
囲碁村	隔週金曜日		2月開始、囲碁を楽しむ会
お抹茶の会	隔月年6回		来館者へ抹茶のふるまい
菖蒲湯	6月5日		菖蒲の変わり湯
健康チェック	9月、3月		長野医療生協による健康診断
母の日イベント	5月7日～15日		館内に似顔絵の掲示
わっぱら夏祭り	7月16日～17日		縁日、オカリナ演奏、バルーンアートなど
お年玉くじイベント	1月1日		入浴利用対象のお客様へのくじ引き
節分イベント	2月3日		福豆のプレゼント
マンドリンコンサート	12月3日		マンドリンのサークル団体によるコンサート
整体マッサージ	毎週月・水・金		整体師（2名）により実施
自動販売機の設置	常時		飲料の販売、3台
物品販売	常時		食品、農産物、お土産品等の販売

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
2月17日	男性客（93歳）浴室内で倒れ救急搬送 大事には至らず。
	※ 同様の救急対応が他数件あり、いずれも大事には至っておりません。

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
5月	機械室介護浴室温泉バルブ取替工事
5月	ヘルストロン高圧コード交換
7月	シャワー水栓取替え シャワー水栓部品取替え
8月	浴室タイル補修 介護浴室の壁が腐食し、補修
11月	ロッカー鍵修理
12月	ホールのFFヒーター、不完全燃焼修理
12月	介護浴室のお湯の出が不調のため、機械室の配管一部交換
12月	外部灯油タンクの濾過器取替
1月	脱衣所床暖房用配管のエア抜き装置取替
3月	女性浴室照明器具の防水修理
3月	男女浴室入り口サッシの隙間止め部分交換
3月	男性浴室入り口サッシの戸車交換及び男女浴室入り口サッシの閉まり具合調整
3月	浴槽タイル補修工事
3月	ポンプ部品交換他 ストレーナー付き逆止弁取替

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】

アンケート記入用紙を常時設置

【アンケート期間】

平成28年4月1日～平成29年3月31日

アンケート集計結果内容

総合的な満足度については、80%の方が満足との回答が得られた。その他の設問については別紙参照。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

- ① 浴槽水に汚れが目立つ。→源泉かけ流しのため夕方以降に汚れがたまる。入浴前に体を洗ってもらうように掲示物を新規作成。
- ② サウナ、露天風呂の設置 →指定管理者では対応が困難。

アンケートによる改善点

- ① 浴槽水の温度が熱すぎる。→当湯の特徴でもあり、高い湯温を好む方もおり対応が難しい。冷たいお茶などを無料提供して緩和を図っている。
- ② 洗い場やカランの場所取りが目立つ。→掲示物の設置、迷惑行為を取る方への声掛けなどで改善を図る。

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年度の年間利用者数は70,029人であり、前年度70,016人をわずかに上回った。内訳では、一般区分（中学卒業から64歳まで）は、合計10,414人、一般外区分（主に高齢者）は50,722人となり、ともに前年度（11,237人・51,501人）を下回る結果となった。市民利用については、コミュニティバスの本数削減の影響があった。一方、ポイントカードなどの割引サービスや、観光客向けの無料サービスを充実させた結果や、割引入浴者は2,706人、無料入浴者は6,187人となり、前年度（2,374人・4,904人）を大幅に上回った。その結果として、施設利用料は前年度の17,033千円を下回り、16,642千円となり、修繕費等の増加等の支出増の影響もあり、厳しい決算となった。自主事業については、教室、物品販売、キャンペーンなどに引き続き積極的に取り組んだ結果、収入も増加し、施設設置の意義を高めることができた。

【施設所管課（総括）】

平成28年度は予算ベースから収支は△634千円で消極的な計画であった。決算においても収支は△1,550千円となり、経営状況は厳しい状況である。利用者の増加を図るため、市民向けにはポイントカードによる割引や観光客向けの誘客のための割引などを実施し利用者数は昨年度をわずかながら上回り過去最高となった。自主事業については、昨年度から886千円増で経営の努力が見られた。アンケートの結果、利用の満足度は80%と高く従業員の接客や業務への取り組みは評価できる。

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	○	○
【指定管理者の評価】 「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。管理面においては、業務内容・仕様を確実に把握し、研修・OJT・毎月のミーティングでの議論を通じ、改善・改良を重ねながら、適正に実施した。特に温浴施設としてお客様に気持ち良く、安全に利用していただくことを大前提とし、清掃・接客・危機管理を徹底した。 【所管課の評価】 市民に開かれたより身近な施設を目指し、利用者数は目標には届かなかったが、過去の最高利用者数となったことは評価できる。		
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】 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40以上実施し、お客様の利便性の向上に努めた。利用者アンケートでは、「施設の総合的な満足度」について、80%の方が満足という結果であった。 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、企業への宣伝活動や、近隣自治体の観光地等へのちらし配布等、雑誌（月刊温泉博士）への掲載等を行い、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。 【所管課の評価】 アンケートでは利用者の満足度は高く、利用者から市に直接寄せられた苦情も無く適切な接客や業務が行われた。 営業活動では、新たに雑誌や信州物見湯産手形を活用し誘客に努めたことは評価できる。 前回の評価で提言いただいた利用者増加のための一部無料化もポイント制を導入するなどして実施された。		

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	○	○
【指定管理者の評価】 防災訓練については、消防計画に基づき計画をしたが、年2回実施のところ1回の実施となり、平成29年度は履行を徹底する。 入浴中の事故が数件発生したが、迅速に応急措置、救急車の要請を行った。また、ヒートショック等の防止のため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。 鍵の施錠については、夜間の巡回時に施錠確認を徹底した。また、ストラップや鈴をつける、指差し呼称を徹底するなど紛失防止にも取り組んだ。		
【所管課の評価】 前回の評価で施設長不在時の危機管理の徹底するようにとの指摘があったが、現場での全スタッフの初動対応を可能とし、緊急連絡網、本社担当者、24時間緊急ダイヤルの順番で必ず連絡が取れる体制を整えたことは評価できる。 入浴中の事故についても適切な対応がされた。		
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】 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。利用料金、利用時間については、条例を遵守した。利用制限については、反社会的勢力、酩酊者、迷惑行為を行う者など公衆浴場として適切と判断される範囲での実施を行い、市民利用が妨げられることのないように最大限に配慮をした。		
【所管課の評価】 利用者から不平等な対応を受けたの指摘はなく、適切な対応がされている。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】 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。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り組み、経費節減に努めた。 しかしながら、自主事業等の収入は増大したものの、有料入浴者の減少、人件費の増加や経年劣化による修繕費増加などの影響があり、厳しい収支結果となった。		
【所管課の評価】 収支については、H25年度からH27年度までは赤字額が減少していたが、H28年度においては、H25年度並みに戻ってしまった。契約当初から最低賃金が70円向上し人件費、外注費が増加している。また、修繕費も毎年増加している。 修繕については営業に支障が出ないように取り組んでいただいた。施設、設備の劣化が進んでいることから所管課との連絡調整を図りながら修繕計画による効率的な施設管理が必要である。		
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】 会計書類については、本社会計とは独立した帳簿管理および通帳管理を行って、透明性を確保している。事業報告書については、協定書の定める期日通りに提出した。		
【所管課の評価】 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で適切な処理が行われた。		

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

○

○

【指定管理者の評価】

新採用の職員については、本社の研修担当者により接遇、危機管理などの研修を行った。既存のスタッフについても、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。

職員については、9名中8名が市内雇用であり、地域雇用に貢献した。

【所管課の評価】

職員は本年度1名増の9名体制となった。また、地元雇用配慮した採用となっている。

研修については、休館日を利用した全スタッフミーティングなど積極的に実施された。

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】

労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法など労働関係法令の遵守に努めた。

【所管課の評価】

労働関係法令は遵守した管理運営がされている。

前回の評価で指摘されたパート職員の賃金水準の引き上げについては収支状況から見ても難しい状況にある。また、タイムカードの導入については、パソコンによる勤務管理システムを導入する予定であるとのこと。

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】			
定期的に施設長および本社スタッフが担当課を訪問し、各種事項の報告、相談を行った。また、事故やトラブルが発生した際にも、迅速かつ適切に報告した。			
【所管課の評価】			
指定管理者と所管課の懇談会は実施しなかったが、来庁、電話での連絡調整は行われ、施設運営に問題はなかった。			
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】			
温泉資源の活用、施設利用の促進、お客様への感謝、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や観光客向け、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実施した。実施に当たっては、オカリナポポロを始めとする地域団体や、地元の農家や福祉施設、土産物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。			
【所管課の評価】			
2月から新たに以囲碁教室を開催するなど地域団体との連携を図りながら積極的に実施された。また、前回の評価で指摘された若年層の取り込みや割引券の発行についても、コンビニやスキー場などでのチラシ、割引券の配布、ポイントカードによる割引を実施した。			
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】			
公衆浴場法、消防法など関連法令の遵守に努めた。個人情報の保護には特に留意し、個人情報保護マニュアルをもとに情報管理を徹底し、内部監査の実施、研修の実施などを通して職員の意識啓発にも努めた。			
【所管課の評価】			
問題なし			
その他施設の特殊事情		指定管理者	所管課
除雪作業		○	○
【指定管理者の評価】			
当施設は降雪量が多いため、除雪作業が必要であり、利用者の不便とならないよう積雪状況に応じた除雪作業ができた。			
【所管課の評価】			
利用者からの苦情はなく適切に対応できた。			