

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 | 大田市美麻温泉交流施設 ぽかぽかランド美麻 | 設置年月 | ぽかぽかランド美麻 平成5年5月 ぽかぽかランド美遊 平成8年7月 |
| 所在地 | 大田市美麻16784番地 | 所管課 | 美麻支所 産業建設係 |

| | | | |
|----------------|---------------|------|----------------------|
| 2 指定管理者 | | | |
| 団体名 | 有限会社 F&Mカンパニー | 選定方法 | 公 募 |
| 住 所 | 大田市大町4608番地2 | 指定期間 | 平成25年4月1日～平成30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 | 1 | |
| | | | 0 | |
| | | 計（A） | 1 | |
| | 支出 | 光熱水費 | 400 | 142 |
| | | 修繕費 | 56,744 | 56,119 |
| | | 手数料 | 308 | 280 |
| | | 委託料 | 16,237 | 13,948 |
| | | 賃借料 | 418 | 417 |
| | | 工事請負費 | 319,136 | 317,699 |
| | | 備品購入費 | 1,620 | 1,620 |
| | | 補償補填 | 700 | 692 |
| | | 計（B） | 395,563 | 390,917 |
| | 差引（A－B） | | △ 395,562 | △ 390,917 |

| | | | | |
|---------|---------|---------|---------|--------|
| 項目 | | 予算額 | 決算額 | |
| 指定管理者 | 収入 | 指定管理料 | 7,800 | |
| | | 利用料 | 95,200 | |
| | | 雑収入 | 607 | |
| | | | | |
| | 計（A） | 103,000 | 101,380 | |
| | 支出 | 人件費 | 27,000 | 32,112 |
| | | 仕入れ | 28,000 | 28,617 |
| | | 一般管理費 | 48,000 | 39,716 |
| | | 営業外費用 | | 59 |
| | | | | |
| 計（B） | 103,000 | 100,504 | | |
| 差引（A－B） | | 0 | 876 | |

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）

社員 4名（支配人1、料理長1、フロント事務2）
アルバイト 17名（厨房4、清掃7、レストラン宴会6）
役員1名

5 施設の利用状況

| 利用区分等 | 目標値 | 実績 | % |
|-------------|--------|--------|---------|
| 宿泊 | 3,000 | 3,056 | 101.87% |
| レストラン・入浴・宴会 | 50,000 | 47,469 | 94.94% |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

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 |
|--------------|------|------|---------------------|
| 外周看板リニューアル事業 | 8月5日 | | のれん、タペストリー等による外観の刷新 |
| カフェ新設 | 8月5日 | | テナント式でカフェを新設 |
| 道の駅復興イベント | 8月6日 | 1000 | テープカット、太鼓演奏等のセレモニー |
| | | | |
| | | | |

7 事故発生時の対応

| 日付 | 内容・対応等 |
|----|---------|
| 通年 | 特にありません |
| | |
| | |
| | |

8 施設・設備の修繕状況

| 日付 | 内容・対応等 |
|-------|-------------|
| 7月25日 | 入浴施設等建設工事竣工 |
| 4月28日 | 空調設備改修工事竣工 |
| 7月25日 | 受変電設備更新工事竣工 |
| 7月12日 | 屋根改修工事竣工 |
| | |

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）

【アンケート方法】

入浴施設に隣接のラウンジにアンケート用紙を設置

【アンケート期間】

8月6日～10月31日

高評価として1、お風呂が新しいので良い 2、サウナが大きくて良い 3、脱衣所が以前より大きくなった

低評価として1、床がぬるぬるしている 2、髪の毛が落ちている 3、水風呂が小さい

利用者からの主な苦情・意見とその対応

床がぬるぬるしている点は、床の一部の勾配が排水溝に対して角度がゆるく、どうしても「水たまり」になり、対応に苦慮しています。今のところ、なるべく乾くように引き戸を開放したり、強制的に水切りで掃いています。髪の毛は日中の巡回清掃を増やして、小まめに清掃し苦情は無くなりました。

アンケートによる改善点

毎日実施している清掃に加えて、日中に巡回清掃を実施するようにしました。

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）】

28年4月の年度初めから7月までは売店、レストランのみの営業でしたが、同時進行でフルオープンに向けた準備期間であることから、スタッフ公募、備品材料の充足、外観刷新などに人力を割きました。入浴施設完成に伴い、8月6日の再オープンが無事に果たし、その後は年度末まで施設内の部門がすべて正常に営業を展開しました。フルオープンに当たって、外観の変貌は概ね高評価です。運営の現場としては、既存スタッフの再雇用により土台が安定した状態でスタートできた事、また新規メンバー採用によって不足をカバーできた事などが大きな要因です。内部では新しい組織図を策定し部門リーダーによる運営会議も実施しました。これからにつながる傾向として、現場作業を消化するだけでなく、例えば手書きPOPをスタッフが自主作成するような販促に目を向けた行動も芽が出始めたことと評価しています。

【施設所管課（総括）】

平成26年11月に発生した長野県神城断層地震により、ほかほかランド入浴施設が被災し敷地内に新たに入浴施設を建設することとして、平成28年7月に入浴施設及び既存施設改修工事が竣工した。8月6日には、ほかほかランドフルオープンとして道の駅復興イベントを開催し大勢の利用者に来場いただき復興を祝うことができた。

建設工事に伴い、宿泊、入浴施設の休業期間が長期に及んだことから職員の確保が課題となった。利用者については概ね震災前の9割のお客様が戻ってきたものであるが、今後さらなる利用者の増加に向けた取り組みが検討課題である。

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 | ○ | ○ |
| 【指定管理者の評価】 | | |
| 入浴施設完成によるフルオープンの準備として、まず全館、全部門の正常なる営業展開が第一ととらえ、人材の確保に重点を置いた方針は適切であったと思われます。 | | |
| 【所管課の評価】 | | |
| 入浴施設建設工事及び既存施設改修工事に伴い、8月からの営業期間であったが施設の設置目的に沿った運営がされ利用者に配慮した運営が行われた。今後も引き続き長期休業による客離れがあるため利用者と呼び込むための取組が必要となる。 | | |
| 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】 | | |
| フルオープンに向けた適切な準備として、「人材の充足」「外観の変化」「HPなどの情報提供の強化」などが上げられ、「味自慢の料理」や「高満足度の宿泊」など従来から評価の高い部分についての品質の維持向上を方針に運営してきました。特に新入浴施設については、利用者の声には常に関心を持ち、意見に対してはスピーディーに対応しました。異種の施設が混在する総合施設としては、各部門が有効に利用されたと言えます。 | | |
| 【所管課の評価】 | | |
| 入浴施設に隣接するラウンジにアンケート用紙を置き利用者の意見、要望等の把握に努めた。以前からアンケートで要望のあった空調、ロッカーについては建設工事にあわせ対応した。ハード面以外の案件については指定管理者が対応を行った。今後広報活動なども積極的に行いさらなる利用促進に努めたい。 | | |

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>日常の安全管理業務についての体制づくり、作業のルール化などを実施し、特段の問題に至らず、適切に対応できました。これは地区の皆様、美麻支所の皆様のご協力とご指導を頂いているからこそその結果であり、今後ご意見ご指導を仰ぎ、連携と交流に努めて参ります。</p> | | |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>8月から入浴施設を含めてフルオープンとなり、施設規模が大きくなったが利用者の安全確保を最優先とし対応できるよう引き続き避難訓練等を実施したい。</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>お客様の利用にあたり、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>施設の対応について利用者から苦情等問い合わせなく適正であった。</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>施設・設備の維持管理は設備の故障や劣化に対処し、修理または交換を実施し、適切な対応に努めました。経費節減につながる策として、在庫管理の徹底を図るために備品庫の整理と帳簿管理の改善、日々の発注では納入物の選定、発注量の再確認などを実施しています。また新入浴施設の省エネ仕様により、光熱費削減に効果がありました。</p> | | |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>入浴施設建設に伴い、灯油ボイラー及び空調設備を更新したことにより、光熱水費、燃料費の大幅な削減ができた。</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>会計事務所の月次会計監査を受け、正確な経理処理を維持しています。報告書についても定期的に所管課に提出しております。</p> | | |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>報告書等について適切に処理されており問題ない。備品も帰属が明確で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>調理部門、送迎車両の運転など有資格者を適切に配置しています。8月のフルオープンに向けては、来店者への接客クオリティを上げるために「接客研修」を内部で実施。発声や、表情などのトレーニングを行いました。従前勤めていた職員の再雇用は一定の人員数を確保でき、各部門のリーダーを担う人材を得る事ができました。これによって現場運営が安定し、問題なく営業を維持しています。新旧雇用者のほとんどが地元住民で構成され、地域雇用が実現しています。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>震災後建設工事等により休業期間が長期に及んだことから、8月のフルオープンにあたっては職員の再雇用及び人員配置について努力が見られた。</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 (※「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>社労士の指導を受け、労働法規を遵守しております。必要な帳簿整備、遅延のない給料の支払いは確実に実施遂行しています。大町総合病院の健康センターを利用し、健康診断を実施しています。</p> | | |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>労働法規等遵守しており賃金の遅延もなかった。 健康診断については、大町総合病院健診センターと連携し実施された。</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>フルオープンをふまえて、支所への状況報告や設備関連の相談等、緊密な情報伝達に努めました。支所側の適切な対応と発展性のある提言は極めて強力なサポートになっております。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>施設内での連絡調整体制は整えられており、指定管理者と支所においても互いに連絡調整が図られ迅速に対応している。今後も指定管理者と支所で連絡を密にして協力しあい施設の有効活用を図りたい。</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>新入浴施設オープンに連動させた自主事業で行った外観の装飾は評価が高く、オープニングイベントは地域参加者の多大な協力により盛大に開催できました。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>8月6日に、道の駅復興イベントを開催し施設のフルオープンを祝い、地域住民と共に風評払拭の取組を行った。</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>関係諸法令を遵守しました。個人情報保護については漏洩の無いよう管理を徹底していません。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>関係法令等は遵守され、個人情報保護についても慎重に取り扱われている。</p> | | |
| その他施設の特事情 | 指定管理者 | 所管課 |
| 平成28年8月フルオープンについて | ○ | ○ |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>課題であった従前スタッフの再雇用も実現し、オープン以後の来店者アンケートの意見に迅速に対応できた。利益の推移も好調であり、営業再開は軌道に乗ったと評価しています。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>8月から、ほかほかランドフルオープンとなったが地震による風評を払拭し、指定管理者とともに利用者等へ情報提供を行い集客数につなげたい。</p> | | |