

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2年目）	
施設名	大田市アミューズメントハウス	設置年月	平成8年4月
所在地	大田市 平10639-7番	所管課	産業観光部観光課

2 指定管理者			
団体名	木崎湖温泉開発株式会社	選定方法	公募 ・ <u>非公募</u>
住 所	大田市 平10639-1	指定期間	平成27年4月1日～平成32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	33,000	33,000
		修繕費		
		計（B）	33,000	33,000
差引（A－B）		△ 33,000	△ 33,000	

項目			予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	33,000	33,000
		利用料	7,500	7,793
		計（A）	40,500	40,793
	支出	人件費	13,000	13,660
		消耗品	350	341
		燃料費	10,500	9,394
		光熱費	11,500	11,113
		委託料	1,800	1,707
		広告宣伝費	200	116
		保険料	100	104
		通信費	150	160
		手数料他	2,900	4,198
		計（B）	40,500	40,793
差引（A－B）		0	0	

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）

正職員1名：現場管理責任者（所長）
パート8名：施設管理・プール監視・受付管理・清掃管理

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
利用者等	38,000人	38,698人	101.84%
自主事業集客数	100人	143人	143.00%

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
水中教室（ゆ〜びる感謝祭）	2016年11月27日	27人	インストラクターによる教室
水中歩行教室	2016年6月26日	23人	//
//	2016年8月26日	26人	//
//	2016年9月26日	20人	//
//	2016年10月26日	14人	//
//	2016年11月27日	18人	//
//	2017年3月27日	15人	//

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
5月28日	プール棟窓ガラスのひび割れを発見原因不明 テープで補強し修繕手配

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
9月10日	外灯用の水銀灯交換
10月9日	洗面台排水パイプ修理
2月10日	給水加圧ポンプ交換
2月26日	冷蔵庫故障交換
3月8日	トレーニング機器部品交換

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】

ロビーにアンケート用紙を設置し、利用者に記入してもらい投函箱に投入し回収した。

【アンケート期間】

通年28年4月1日～29年3月31日の 96 名からアンケートを回収した。本年はアンケートの回収率を上げるため、受付での聞き取りなども行い、粗品を贈呈したい。

アンケート集計結果内容

アンケート集計結果内容（館外を含む総合評価）

良い 58 やや良い 8 普通 18 ややわるい 12 悪い 0
また来館したいと思いますか はい 72 いいえ 24

利用者からの主な苦情・意見とその対応

アンケートによる改善点

アンケートのスタッフの接客態度の結果は、

あいさつ・笑顔 良い:58 やや良い:8 普通:16 やや悪い:4、悪い:2 となっており、改善のため引き継ぎのミーティングを兼ね笑顔であいさつを周知しました。

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年度は入場者数前年比+486人 101.3% 入場料+530,000円 107.3%であった。
アンケートによる利用目的については、①プールが好き60、健康管理16であり、プールを利用して健康管理に役立て市民の憩いの場の施設になるよう努力し、木崎湖周辺の観光の核として地域共々発展になるような施設にしたい。年間会員数27年388人、28年430人と前年比+42人、29年は白馬方面の人がプールに関心あるのでチラシ配布を行い会員増加を図りたい。

【施設所管課（総括）】

入場者数、利用料とも若干だが、増加傾向にあり、運営に対する一定の成果が伺える。
引き続き、木崎湖周辺の観光拠点施設としての位置づけは勿論、高齢化に伴う健康管理への関心が高いため、関係する部署や事業者等との連携を更に図りながら、より良い施設運営できるよう指導していきたい。
また、給排水管をはじめとした施設の老朽化に伴い、計画的な改修を行っていきたい。

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】 プールの利用者の安全、安心して運営するため職員に安全管理講習会を実施して利用者に気持ち良く利用してもらうため、接客についての研修をした。また毎日の引き継ぎのミーティングを徹底する。 【所管課の評価】 施設の休日を利用して安全講習会を開催するとともに、他施設の運営状況を参考に意欲的にサービス向上に取り組んでいる。		
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】 総合評価についての調査項目では、「良い」、「やや良い」、「普通」の占める割合が85%を超え利用者から一定の評価を受けているがアンケートで「やや悪い」があるので、詳細項目も含め館内で把握検討を行う。地区別年間会員数を把握し、増加を図る。		
【所管課の評価】 利用者が気持ちよく使用してもらうために施設清掃と接客対応の徹底に努めるとともに、アンケートを実施して、利用者の生の声を把握し改善等を図っている。 市外への広報展開を行い、更なる会員数の増加を図ろうとしている。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】 利用者、特に子どもの利用が多くなる夏休み前、大町消防署による普通救命講習（AEDを含む）及び火災通報、避難誘導訓練を行い、プール安全管理講習会に出席し職員に内容を周知徹底いたしました。また、周辺の住民との協力体制を依頼する。		
【所管課の評価】 プールを安全・安心して管理運営していくための救急講習を実施している。また、避難訓練やAED講習、人命救助研修、避難経路確認など、安全対策・緊急対応の徹底が図られている。		
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】 夏休みの期間中は利用者が集中し一部混雑しても公平に利用されるよう職員に指導するとともに、気持ちよく安全に利用できるように指導する。		
【所管課の評価】 利用者の施設の利用適正に対応している。 繁忙期の利用に対しても、職員間で徹底が図られている。		

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】 燃料費の削減をするため冬期間プール内の水温低下防止のため夜間シートを覆う作業を行っているとともに温泉を利用しプール内の水温低下を防ぐ、修繕、改修については事前に担当課に相談している。			
【所管課の評価】 修繕・改修が必要な箇所については、事前に担当課に相談し適切に対応されている。燃料費の経費の節減についても努力されている。			
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】 業務報告書等は適正に作成し報告している。			
【所管課の評価】 経理及び事務処理については、適正に処理されている。			

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		○	○
【指定管理者の評価】 防火管理者の資格をもち、消防署職員による普通救命講習、通報訓練、避難誘導訓練を職員全員で行い、労務管理に取り組み、また、地域雇用を積極的に行っている。			
【所管課の評価】 北アルプス広域消防本部職員による救命講習会や緊急時通報、避難訓練を実施しており、積極的に労務管理に取り組んでいる。また、地域雇用を積極的に行っている。			
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】 労働者名簿、賃金台帳、タイムカードを整えている、職員の健康管理に十分把握し、健康診断を実施している。			
【所管課の評価】 法を遵守した取り組みがなされており、関係諸表簿も適正に管理されている。 職員の健康管理については、統一管理できるような管理を引き続きお願いしたい。			

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
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】 施設内のトラブルについては、迅速に対応し所管課に報告し指示を受けている。いつも事故を起こさないよう気配りに努める。 【所管課の評価】 施設の管理運営に関しての事前打ち合わせや報告が行われている。 利用者の利便性・快適性をはじめ安全性の観点から随時情報交換を図っている。		
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】 水中運動教室をインストラクターに依頼し定期的を開催し会員の増加を図るとともに、保育園、幼稚園、学校、公民館等に利用促進した。 また、ロビー等に地域グループの作品展示を行い、地域との連携を図った。 【所管課の評価】 独自の水泳教室や水中運動教室などの自主事業を開催している。また、幼稚園・保育園・小学校・老人クラブによる使用についても、積極的に取り組んでいる。地元との連携による施設活用について、更なる検討を期待する。		
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】 関係法令等を遵守しています。 【所管課の評価】 関係法令等を遵守した取組みがなされている。		
その他施設の特長事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特長性を考慮した内容を記載)	○	○
(施設所管課で施設の特長性を考慮した内容を記載)	○	○
【指定管理者の評価】 プール棟施設と温泉棟施設が併設している部分があり、両施設が共同して行うイベントを積極的に実施している。 【所管課の評価】 併設している温泉棟との共同イベント等を積極的に開催している。今後、近隣施設も視野に入れた取組みも期待したい。		