

(施設名 : 大町市美麻温泉交流施設ほかぼかランド美麻)

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：令和3年度(指定期間5年のうち1年目)

施設名	大町市美麻温泉交流施設 ほかぼかランド美麻	設置年月	ほかぼかランド美麻 平成5年5月 ほかぼかランド美遊 平成8年7月
所在地	大町市美麻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 ・ 非公募
住所	大町市大町4608番地2	指定期間	令和3年4月1日～令和8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	0
	支出	指定管理料	2,706	2,706
		修繕費	2,500	3,871
		手数料	70	3,872
		賃借料	1,077	922
		計(B)	6,353	11,371
差引(A-B)	-6,352	-11,371		

項目		予算額	決算額	
指定管理者	収入	指定管理料	2,706	2,706
		利用料	66,000	75,158
		その他	0	4,599
		計(A)	68,706	82,463
	支出	仕入	19,338	21,804
		人件費	19,320	25,250
		水道光熱費	15,600	22,156
		販売促進費	5,070	4,906
		リネン費	1,200	1,605
		分湯費	1,176	1,233
		備品消耗品費	2,316	3,125
		管理諸費	2,104	2,437
		修繕費	360	520
		その他	5,262	9,202
計(B)	71,746	92,238		
差引(A-B)	-3,040	-9,775		

(施設名 : 大町市美麻温泉交流施設ぼかぼかランド美麻)

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)

役員2名(社長ほか1名)社員7名(支配人1名、その他6名)パート9名

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
入浴 年間人数	36,000	32,225	89.5%
売店 年間件数	10,860	5,394	49.7%
レストラン 年間件数	22,000	13,024	59.2%
宿泊 年間人数	3,758	3,252	86.5%
宴会 年間人数	140	103	73.6%
レストランは券売機を導入したため品数です。			

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
地域特産物のWEB販売	4月～10月	20	WEBにて美麻特産品を訴求
貸切風呂開設	7月	100	コロナ対策の為貸切風呂新設
ぼかぼかランド倶楽部発足	8月	40	地域のお客様へ利用促進の為メンバーシップを構築
健康促進イベント	11月	30	生命保険会社とのコラボでイベント開催
北投石説明コーナー設置	11月	100	集客施策の一環としてブースを設置
松茸プラン販売	12月	60	食のバラエティ化として開催
観光割引施策(国・県)	通年	400	暫時発信される割引施策へ参加

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
	なし

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
	早急に修繕必要箇所は以下の通り(支所へは進言済)
	パブクトイレ小便器のセンサー不良(小便器の多数が使用不可)
	パブリック床のタイル剥がれ(通行中ケガをする恐れあり)
	外部屋根の損傷(事故に発展する恐れあり)

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】

アンケート用紙の客室設置および旅行会社へ口コミを収集

【アンケート期間】

通年

アンケート集計結果内容

部屋：100点中87点 経年劣化による古さと最新のデザイン性に欠けるとの内容
風呂：100点中90点 貸切風呂の新設も寄与
料理：100点中91点 価格バランスは検討を要する。基本的に安く販売している。
接客：100点中82点 大きな課題のひとつであり、人材配置を再考する。
清潔：100点中85点 部屋同様、経年劣化による低評価。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

エレベーターが無いことによる不便さを指摘されること→対策なし
野菜の販売を望まれていること→令和4年6月より暫時開催
パブリックトイレの使用不可に対するクレーム→支所へ進言
ペット同伴での利用を希望されること→検討要

アンケートによる改善点

同上

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)】

前年度に引き続き、コロナ禍での非常に判断の難しい運営年度でありました。暫時、休館、営業縮小の措置をとらざるを得ず、売上の読みが全くできないことが続いています。現場運営に関わる者のモチベーション維持のため、ぽかぽかランド倶楽部や料理開発、貸切風呂などの自主事業投資を実施しておりますが、できる限り早期に成果を出すためにも関係部署に於かれましては、経年劣化する施設への手当と事故につながる可能性がある箇所の改修等迅速にご対応いただきたく存じます。

【施設所管課 (総括)】

新型コロナウイルス感染症の影響を今現在も受けている状況であるが、営業縮小等臨機応変に対応している。経年劣化の施設対応等できるだけ迅速に対応できるよう努めたい。
また、今後の運営について施設の稼働率及び利用者の増加を図るような営業活動に取り組んでいただきたい。

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】 コロナ禍の影響で、休館、開館の繰り返しであったため、達成とは言い難い。		
【所管課の評価】 経営的に赤字となっているが、指定管理料が無い中で工夫等されており、黒字化に向けたサービス向上に努めていただきたい。		
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】 コロナ禍で非常に判断の難しい中、ほかぼかランド倶楽部といったメンバーシップや各種イベント、テイクアウト弁当、個室食事処利用の宿泊プラン販売、WEBでの売店商品販売にも取り組んだ。		
【所管課の評価】 利用者数もコロナの影響を受けており、大幅に減少している。今後の利用促進に向けた取り組み等に期待したい。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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>防災訓練はもとより、集合教育にて防犯、防災、緊急時対応、CSRを含めたミーティングも実施、現場支配人を中心とした緊急対応連絡網も整備している。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>緊急時の対応は、警察・消防・所管課等と連携しており、安全に利用できる施設体制となっている。</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>公平かつ平等な対応はサービス業の根本であり、当施設の全関係者がその意識を高く持ち、日々の対応に当たっています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>所管課に利用者からの苦情等はなかった。</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	○	○
【指定管理者の評価】 指定管理者側での設備維持については、コロナ禍による補助金や支援金を活用し、できる限り自社にて手当をしております。根本的な修繕（施設所有者側）については、安全安心を得るための箇所（トイレ改修、ケガ防止の改修など）もコロナ禍によって手つかずの状況です。できる部分は指定管理者で対応していますが、大きなトラブルを発生させない為にも、安全対策においての項目は是非手当をお願いします。		
【所管課の評価】 トラブル防止等の観点から必要な修繕は行われていた。大規模修繕等については、連携を密にして取り組んでいきたい。		
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】 会計事務所による月次会計監査を実施、適正会計処理を行っています。 各種報告書は遅延なく提出しております。 定期的に備品の整理を実施しています。		
【所管課の評価】 会計処理は適切に行われている。 備品について、古くなった備品の管理を適正に行っていただきたい。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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>必要最低限の人材配置とし、調理、運転については有資格者を配置。新規採用を拡充し、マルチタスクを実施できる体制を構築。求人については、地域からの応募が中心であり、必要人員の確保に努めています。個々に面談を実施し、スキルアップの相談なども実施しています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>新型コロナウイルスの影響により、営業時間等の変更に合わせて人員配置がなされた。職員研修は適切に実施された。地域雇用による人材確保にも努力している。</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 (※「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>顧問社労士の指導のもと、労働法規を遵守しております。帳簿関連もすべて整えております。給与支払いの遅配はありません。定期健診の実施を行っています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働法規の遵守及び給与支払い・健康診断等ともに問題は無い</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】 常に情報の報告連絡相談を行い、協議を重ねています。		
【所管課の評価】 連絡調整体制は整備されている。指定管理者と所管課で連携・協力して活用を図りたい。		
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】 コロナ禍で、十分な施策が実施できなかったとは言え、できる限りの自主事業を展開しました。また、地域の皆様とのミーティングも適切に行いました。		
【所管課の評価】 自主事業については、コロナ過の中テイクアウト事業を展開するなど工夫を凝らしている。地域との連携については、地域づくり協議会等の会議に積極的に参加し、地域との連携を密にしている。		
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】 指定管理代表を中心に個人情報保護に関しての勉強を進め、法令順守の意識を高めています。		
【所管課の評価】 関係法令等の遵守及び個人情報保護について慎重に取り扱われている。		
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】		