

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30年度（指定期間3年のうち2年目）

施設名	大田市鷹狩山展望施設	設置年月	平成8年6月
所在地	大田市八坂8583-2	所管課	八坂支所

2 指定管理者

団体名	株式会社 ピュアハウス	選定方法	公募 ・ 非公募
住 所	大田市八坂997-1	指定期間	平成29年4月1日 ～ 令和2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	1,488 1,488
		修繕費	2,500 1,176
		計（B）	3,988 2,664
		差引（A-B）	-3,987 -2,664

項目		予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	1,488 1,488
		利用料	
		以上売上 等	1,600 1,419
		雑収入	2 0
		計（A）	3,090 2,907
	支出	人件費	1,600 1,592
		施設管理・修繕費	390 0
		食材費	400 711
		水道光熱費	330 303
		広告宣伝費	200 26
		雑費	5 150
		備品消耗品費	100 68
		通信交通費	50 113
		計（B）	3,075 2,963
		差引（A-B）	15 -56

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）

調理師・ホール 1～2名	パート	調理・施設掃除・施設管理
ホール 1名	アルバイト（繁忙期）	調理補助・施設清掃・施設管理

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
レストラン	1,000	963	96.3%
宴会・イベント	450	347	77.1%
物品販売・自動販売機	150	94	62.7%
管理費（キャンプ場）	0	0	0.0%

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
北アルプス山麓グランフォンド	7月22日	700	自転車イベント（協力）
生ビールまつり	7月27日	35	勤労者互助会
トレイルランニング大会	10月28日	150	山頂周辺でのトレイルランニング

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
	特にありませんでした

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等

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】

エコハウスたかがり内に置き、来店されたお客様に任意で書いてもらった。

【アンケート期間】

平成30年4月（開店日）～平成30年11月（閉店日）

アンケート集計結果内容

アンケート記入総数 36件 40代以上が全体の70%超 県外から来た方が65%
山頂へ来たきっかけは知人に連れてきてもらった方が最も多く、続いてネットを見てという方が多い。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

山頂の整備状況については、山頂までの案内看板の設置（車道、登山道）を求める声が多く、続いて景色が見えるよう木の伐採を求める声が多い。展望台、エコハウスの清掃状況についてはとても良いという声が非常に多く、接客、レストランメニューについてもとても良い、良いという声の大半を占めている。

アンケートによる改善点

お客様の声として、西日が強いため庇もしくはサンバイザー等の設置を求める声がある。対応策として店内にすだれをかけるようにしているが、景色が見にくくなってしまうので苦慮している。

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）】

施設の清掃、周辺の草刈り、整備等を行い山頂へ上がってきたお客様に満足していただけるよう管理運営を行っている。アンケート結果を見ても特に展望台トイレの清掃状態についての評価が高い。本来であれば天気の良い朝や夕方のレストラン運営時間外のお客様が特に多いが、土日祝日、夏休み期間は周遊バスが走ることもあり通常より早く開店し、遅くまで営業してお客様の要望に応えられるようにした。

【施設所管課（総括）】

鷹狩山展望施設は、北アルプスを展望するのに最も適した場所にあり、「恋人の聖地」モニュメントも設置され、観光客のみならず、多くの市民に訪れていただき、知名度が高まってきている。
指定管理者においては展望台及びエコハウスたかがりの運営と周辺の環境整備を実施され、訪れた利用者には大変満足をいただいている。
平成29年度には国際芸術祭の会場となり大勢の観光客が訪れ売り上げも増収となったが、普段は天候に左右されやすく大幅な利用者増に結び付かないのが現状であるが、イベント等の開催で努力をされている。
また、冬場の運営や除雪、景観整備などについては市全体として大町市東山周辺地域観光整備計画に基づき検討する必要がある。

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】 施設の設置目的である市民福祉の増進、観光事業の振興を理解し、SNS等の発信により山頂を訪れる観光客等の増加に結び付いている。		
【所管課の評価】 施設の設置目的である市民福祉の増進、観光事業の振興を理解し運営されていた。トレイルランやグランフォンドといったイベントに積極的に協力をしていた。		
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】 アンケートの結果によると施設の清掃管理、自主事業のレストラン等の満足度は非常に高いと感じられる。要望に対する対応については、指定管理者の判断でできないことも多いので所管課と協議しながら進めていく。様々な広報活動や口コミにより年々知名度が高くなっており訪れる人も増えている。		
【所管課の評価】 アンケート結果からも利用者の満足度が高いことが伺えた。山頂からの眺望改善については、市関係部署と連携し、検討対応したい。		

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	○	○
【指定管理者の評価】 夜間はほとんどひと気がないため、施錠等安全面には注意している。万が一の事故等の場合救急車の到着まで15分以上はかかるため、緊急時の対応としてAEDを設置している。		
【所管課の評価】 安全管理については、AEDを設置するなどの対応は良いが、安全確保に向けた職員研修を実施するなど万全の対策を望む。		
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】 利用者に対しては平等かつ公平に対応しており、不適切な制限はなく快適な利用に努めた。		
【所管課の評価】 利用者に対しては平等かつ公平に対応しており、不適切な制限はなく快適な利用に努めていた。		

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】 経費削減によりサービスの低下にならないよう注意している。今までのお客様の入り込みデータを基に人員配置を工夫し繁忙期以外は一人で営業をし、経費削減に努めている。施設、設備の維持管理については点検、清掃等により丁寧な利用に心がけている。収支計画と事業計画の整合性はおおむねとれている。		
【所管課の評価】 施設や設備の維持管理は適切で、サービスの低下にならないよう経費節減に努めている。収支計画については、概ね整合が取れていた。		
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】 日々の現金管理、出納長の作成を行い、会社の財務会計システムに入力するとともに、毎月会計事務所の監査を受けている。業務報告書は営業日は毎日記載しており保管している。引き渡しを受けた備品は適正に管理し所属は明確である。		
【所管課の評価】 毎月の月報と事業報告書の整合が取れていないため改善が必要である。引き渡した備品は帰属を明確に適正に管理されている。		

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	○	○
【指定管理者の評価】 基本的には一人のパートで営業しており、繁忙期は臨時のアルバイトならびに当社の社員で対応した。大町市の住人であり地域雇用へも配慮している。入社時研修、現場研修、スキルアップ研修を行い社員能力向上に努めている。		
【所管課の評価】 職員は市内から雇用されており、イベント開催時には状況に応じてアルバイトや社員を増員するなど臨機応変な対応をしていた。		
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】 適正な労働条件を確保しており、帳簿も整っている。給与の遅滞もない。アルバイトは副業の方で健康診断は別の会社で受けている。		
【所管課の評価】 労働法規は遵守され、労働条件についても適正に確保されている。 帳簿類も適正に処理され、給料の遅滞も見受けられない。		

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】 些細なことでも連絡は所管課と密にとり協力しているが、課題についてはさらに協議し協力して施設の有効活用を図ることとする。		
【所管課の評価】 指定管理者とは連絡を密に取り合い、速やかに調整、課題解決をしている。すぐに解決できない課題については、さらに協議し施設の有効活用に努めたい。		
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】 レストランは天候に左右されるため安定的な集客を図ることは難しい。計画したイベントについてはほぼ計画通り行われたが、宴会については体験館との兼ね合いもあるため積極的な営業はしていない。		
【所管課の評価】 自主事業はエコハウスたかがりのレストランや宴会であるが、天候に左右されやすいため集客に苦労している。		
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】 関係法令を遵守し公正な施設運営を行っている。個人情報の取り扱いには十分注意し適切に取り扱っている。		
【所管課の評価】 関係法令は遵守され、個人情報も適切に取り扱われていた。		
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】		