

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 5年のうち 3年目）

施設名	大町市交流促進センター明日香荘	設置年月	平成10年6月
所在地	大町市八坂1160	所管課	大町市八坂支所

2 指定管理者

団体名	株式会社 ハーヴェスタ・クリエイション	選定方法	公募 ・ 非公募
住 所	大町市大町2683-1	指定期間	平成28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	1	0
		計（A）	1	0
	支出	指定管理料	8,000	8,000
		修繕費	5,451	4,893
		計（B）	13,451	12,893
	差引（A－B）		-13,450	-12,893

項目			予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	8,000	8,000
		売上	104,540	93,284
		その他		21
		計（A）	112,540	101,305
	支出	人件費	39,491	38,612
		仕入高	31,924	28,339
		一般管理費	41,120	43,246
計（B）		112,535	110,197	
差引（A－B）		5	△ 8,892	

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）

1. 総支配人1名 2. 副支配人1名（正） 3. 調理師2名（正） 4. 調理補助3名（バ） 5. サービス担当1名（正） 6. サービス担当3名（バ） 7. おやき担当6名（バ） 8. ナイトクラーク2名（バ） 9. ドライバー1名（ア）

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
宿 泊 部 門	3,655	3,371	0.92
レストラン部門	11,110	7,636	0.69
バンケット部門	6,200	4,867	0.79
日帰り入浴部門	15,500	12,782	0.82
おやき販売部門	60,945	54,263	0.89

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
イベントおやき	12ヵ月	1,901	毎月26日風呂の日限定販売
湯ッ得セット	通年	1,232	入浴+食事付き
八坂バイキング	5月	212	2日間限定（初開催）
一夜限りのピアガーデン	8月	61	毎年恒例イベント
八坂新蕎麦祭り	10月・11月	567	新蕎麦期間メニュー販売
おせち料理販売	12月	58	式段重予約販売
マグロ解体ショー＆日本酒祭り	2月	53	地元酒蔵連携イベント
春だるんるんHappyデー	3月	162	年一度の謝恩市

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
6月	昇温ボイラーヒータコントローラー交換
7月	レストランエアコン修繕
10月	調理場そば釜オーバーホール
1月	給湯貯湯槽温配管修繕

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】

サイト書き込み及びヒアリングによる

【アンケート期間】

随 時

アンケート集計結果内容

1. 温泉だから露天風呂があった方がよい。
2. ベッドルームがあれば嬉しい。（年配者）
3. 騒音（KHP）
4. あひる風呂が良い

利用者からの主な苦情・意見とその対応

1. 客室のエアコンだけではなかなか部屋が暖まらない。
2. 冷蔵庫が部屋にない。
3. 部屋に昆虫がいる。
4. 温泉がぬるい

アンケートによる改善点

1. ファンヒーターをお届けした。
2. ドリンク等をお預かりし、バックヤードで冷蔵保管
3. 都度、除去で対応した。
4. 原因の究明と修繕を行った。

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）】

平成29年度より当館を取り巻く経済環境は悪化の状況が常態化しており、上半期より各部門の集客に大変苦慮しました。また、各仕入れ品目、人件費の高騰により運営コストが上昇しております。一次管理開始のリニューアルオープンより時間も経過しておりますことから時代の変化を痛感しております。起爆剤となる変化が必要であると考えます。しかしながら着々と新たなリピーターや明日香荘ファンが増え、公益財団法人長野県長寿社会開発センター様とは、利用契約を締結するなど地域の皆様の応援があることも事実であり、これは評価できるものと考えております。

【施設所管課（総括）】

社会情勢や人口の減少によるところもあるが、イベント・広報の仕方など集客に対する工夫が必要であったように考える。

運営面では、職員不足により利用者への対応が悪く、不便や迷惑をかけていた。職員を採用してもすぐに退職してしまうというケースが何回もあり、職員の育成体制にも問題があった。

また、施設や設備の老朽化も進み、修繕箇所が増加が見込まれることから、定期的な点検などによる維持管理の方法についてともに検討を進める。

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】 設置目的である市民の交流の場として、また、観光産業の振興に寄与する目的を踏まえ一定の効果と成果があったものと考えております。		
【所管課の評価】 施設の設置目的を理解し、利用者に配慮した運営がされていた。今後とも、地域交流、観光振興の拠点として目的に沿った運営を行い利用者の拡大につなげてほしい。		
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】 前期に引き続き、人が集い賑わう施設を創造するためヒヤリング等で得た情報を発生から経過、処理までを報告、共有し対応してまいりました。即対応可能な案件、時間の経過が必要な案件を仕分けしミーティングにおいて周知、解決方法の検討、再発防止策を実施してまいりました。また、集客の促進策として宣伝告知等も定期的、効果的に実施しました。		
【所管課の評価】 アンケートやヒヤリング等を実施し、利用者の要望や意見を把握しながらサービスの向上、利用促進への取り組みを行っていたことは評価ができる。しかし、電話が繋がらないなどの苦情もあり職員体制の見直しや運営の改善が必要である。 広報ではチラシの配布等によりイベント開催の周知を行ったが、間際であったこともありもう少し早めの広報が求められる。 また、管内外の清掃を行い、利用者が気持ち良く過ごせる施設の維持を期待する。		

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】 日中の非難誘導、夜間のナイトクークおよび宿直者による最小組織での避難誘導、消化訓練を本年度も実施しました。また、発病・怪我人発生を想定した救急車手配と誘導など緊急の際の訓練も実施いたしました。これにより利用者が実際に体調を崩したときには、敏速かつ適切に対応できたものと評価しております。		
【所管課の評価】 避難訓練など職員研修を行い、緊急時の体制が図られている。施設内で発生した事故にも迅速かつ適切に対処された。		
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】 利用者の受付にあたり、施設設置目的を踏まえ公平かつ平等な取り扱いに努めました。		
【所管課の評価】 利用者の不平等な対応は把握していないが、早急に職員体制を整えサービス向上に努めてもらいたい。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】 開設からの時間経過による劣化や消耗など設備等の不具合や故障が多く、経営・運営上ともに苦戦を強いられ、修繕費がかさんでいることと、設備の劣化と旧設備の設置であることから、経費が超過している。これが原因となり、設備投資等に予算がまわせない状況である。市のご協力での修繕や弊社負担の修繕も多かったと考えております。今後も修繕箇所は出てくると予測されますので、早期発見と対処を心掛けてまいります。また、開業より水道光熱費・燃料等の使用量を検針し使用量の見える化を実現、結果による削減策の検討と発注のコントロールを実施してまいりました。原材料ならびに商品仕入れの適正仕入と在庫の確保にも努めてまいりました。計画した収支予算には及びませんでした。都度、改善策を実行いたしました。		
【所管課の評価】 施設の老朽化に伴い故障や不具合が多く、修繕までに日を要するなど迅速な対応ができなかった。定期的なメンテナンス等、施設の長寿命化を図ることが必要である。 経費削減については、ボイラーの燃料のコントロールをはじめ、細目に照明や水道を止めるなど工夫していた。 収支計画については、計画と実績がかけ離れており、現実に沿った計画書の作成が必要である。		
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】 会計事務所による会計処理を実施しています。また、支払遅延はございません。日々現金の管理は注意し、財務担当者による徹底した管理に努めています。協定による報告書等は所管課に提出しております。		
【所管課の評価】 毎月の月報、年度末の事業報告書と併せて会計事務所の経理も定期的に提出してもらっている。月報と事業報告書の整合が取れるよう会計処理を行ってほしい。 引渡した備品は帰属が明確で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】 今期も収支に沿った人員配置を目指してまいりましたが、当施設の地の利とサービス業離れ、昨今の大変深刻な人手不足から従業員の採用が進まず大変苦慮しております。接客向上研修、業務オペレーション向上研修は随時実施、必要な各講習会出席を実施してまいりました。		
【所管課の評価】 職員不足による運営への支障は大きく、フロントに人がいない、電話が繋がらないなどといった苦情があった。新たに職員を採用してもすぐにやめてしまうことも繰り返しあり、職員の育成にも力をそそぐ必要がある。		
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】 シーズンのオンオフや人員不足により労働条件、時間等にばらつきがあります。タイムカードにより勤怠資料を作成、遅延なく賃金の支払いを行っております。市立大町総合病院ならびに八坂診療所と連携し、健康診断を実施しています。		
【所管課の評価】 職員不足や職員の入れ替わりが激しく、一部職員に過度な労働が強いられている様子が見受けられた。労働力の確保と十分な職員配置を行い、適正な労働条件の確保を実施してほしい。 また、健康診断は、市立大町総合病院や八坂診療所にて実施された。		

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
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】 所管の八坂支所としっかりとした情報交換が出来ました。設備等の故障、修繕の報告と協議は概ね良好であったと考えております。また、課題や問題等の相談や協議の面では親身な対応をいただき、本年度も大変心強く、前向きな運営が出来ました。 【所管課の評価】 後半は連絡を密に連携が図られたが、前半は連絡が取れないといったことがしばしばあった。施設の利用促進を図る上で、連絡調整は必要不可欠である。		
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】 事業計画書に掲げた自主事業は概ね実施、さらに新規の自主事業も実施してまいりました。特に毎月26日の風呂の日限定販売のイベントおやきはお客様にも好評いただき定着したものと考えております。八坂地域からの仕入、地域の皆さんが生産した農産物や物産等を仕入、経済効果寄与があったものと考えております。また、前指定管理者雇用の従業員の雇用も継続、八坂シルバー人材センターの皆様との連携も良好で敷地内の整備や障子の張り替えなどの協力をいただいております。地域の皆様との「明日香荘連絡協議会」も定期的に実施しております。 【所管課の評価】 自主事業に計画されたものは概ね行われた。今後は、利用者、収益とも増加する計画に期待している。地域と連携を図る明日香荘連絡協議会は、年2回開催され前年よりは改善された。		
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】 営業上必要な関係法令は遵守しました。個人情報の保護に関しましても漏洩のないよう、予約カード・顧客カードは所定の保管場所に収納し施錠管理を徹底しています。情報公開については、所管の支所を通じ、依頼の際は適正に対応いたします。 【所管課の評価】 関係法令等は遵守され、適正な運営に努めていた。個人情報についても、慎重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】		