

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 1年目）

施設名	大田市コミュニティセンター	設置年月	平成17年6月
所在地	大田市平1955番地446	所管課	市民課

2 指定管理者

団体名	株式会社セイウン	選定方法	公募 ・ 非公募
住 所	埼玉県さいたま市桜区田島九丁目31番1号	指定期間	平成30年度～令和4年度（5年間）

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	5,000	5,000
		修繕費	1,104	1,104
		計（B）	6,104	6,104
差引（A－B）		△6,104	△6,104	

項目		予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	5,000
		利用料	17,775
		自主事業収入	2,850
		計（A）	25,625
	支出	人件費	10,200
		外注費	2,180
		修繕費	700
		消耗品費	800
		事務用品費	100
		水道光熱費	3,920
		燃料費	2,500
		通信費	200
		その他	860
		自主事業経費	1,590
		一般管理費	2,575
		計（B）	25,625
	差引（A－B）		0
			-1,529

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）

施設運営責任者（館長）1名	正社員
受付・清掃スタッフ8名	パート
本社長野エリア担当者1名	正社員

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
入浴者数	70,600	63,202	89.52%

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
ヨガ教室	毎週木曜日	各5名前後	初心者向けヨガ教室
シニア健康体操教室	毎週水曜日	各5名前後	年配の方向けの健康体操
バランスボール体験教室	毎月第4土曜日	各5名前後	6月開始、バランスボールを使った軽運動
折り紙教室	毎月第4日曜日	各4名前後	10月開始、楽しく折り紙を学んで健康維持と地域交流
お抹茶の会	年4回		来館者へ抹茶のふるまい
劇団四季記念館見学ツアー	7月21日	52名	上原の湯入浴券つき劇団四季見学ツアー
健康チェック	10月13日		長野医療生協による健康診断
ポイントカード導入	通年		20ポイントで1回入浴無料、2倍デーの開催
季節イベント	不定期		敬老の日や七夕、ひな祭りなどに合わせたイベント
ギターとマンドリンコンサート	12月15日		大町のギターマンドリーノの無料コンサート
整体マッサージ	毎週月・水・金		整体師（2名）により実施
自動販売機の設置	通年		飲料の販売、3台
物品販売	通年		食品、農産物、お土産品等の販売

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
12月9日	大浴場で高齢の男性客が入浴中に体調を崩し、意識がなくなる。救急車を要請。 意識は戻ったものの病院に搬送。その後元気になられた。
12月10日	大浴場で高齢の女性客が入浴中に体調を崩し、一時的に意識がなくなる。救急車を要請し、 病院に搬送。その後元気になられた。
12月17日	大浴場で高齢の男性客が入浴中に体調を崩し、一時的に意識がなくなる。救急車を要請し、 病院に搬送。その後元気になられた。

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月	入口車寄せ桶修理
5月	ボイラー修理
5月	利用案内看板修理
6月	介護浴室バルブ交換・水量調整2箇所
8月	男子シャワー水栓部品交換
8月	温泉加圧ポンプ部品取替工事
8月	不凍液床暖房配管循環調査工事
9月	男子浴室換気扇取替工事
9月	湯沸かし器修理
12月	男子脱衣室洗面台排水金具修理
1月	介護浴室2シャワー水栓修理
1月	屋根融雪ポンプ部品取替工事
3月	温泉配管温度計取替工事
3月	女子脱衣所ガラス交換
3月	介護浴室ガラス交換
3月	浴室タイル修理

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】

アンケート記入用紙を設置

【アンケート期間】

平成30年4月1日～7月25日、平成30年11月1日～平成31年3月31日

アンケート集計結果内容

「施設の総合的な満足度」について、81.0%の方がとても満足または満足と回答した。やや不満または不満と回答した方は14.3%であった。普通と回答した方が4.8%であった。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

- ①浴室で、見ている側が恥ずかしくなるような体操をしている人が居る。→職員が気づいたときは注意喚起をすることとした。
- ②夕方になるとお湯が濁る。→源泉かけ流しの為夕方以降に汚れがたまる。入浴前に体を洗ってもらうように案内ポスターを掲示している。
- ③手摺りつきの洗い場を増やしてほしい。→手摺り増設の見積もりを取得したが費用が高額であったため市へ相談した。
- ④営業時間を9時までにしてほしい。→今年度から営業時間を午後8時迄に変更した。平成29年度まで夜間のお客様はかなり少なかったための変更である。現状は変更の予定はないが様子を見る。

アンケートによる改善点

- ①浴室の入口のドアを閉めない人がいる。自動で閉まるよう改善を。→設備業者へドアの調整を依頼し、自動で閉まるよう改善した。
- ②販売品が高い。→野菜等は安価で販売できるよう商品を納品される方に折衝した。

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）】

平成30年度の年間利用者数は63,202人であり、前年度70,257人から7,055人減少した。主な理由としては、平成30年度から営業時間を午後9時から午後8時に短縮し、一般区分（15歳から64歳）の利用料金を400円から500円に値上げした影響である。

時間短縮と利用料金の値上げによる利用者数の減少対策として、割引制度の強化、施設PRポスターの制作と各所への掲示依頼、自主事業の教室の開催等を行うも減少に歯止めをかけられなかった。

一方、利用の中心層である一般外（多くは高齢者）の利用者数については平成28年度から減少傾向にあるが、平成28年度からコミュニティバスの減便による影響が続いているものと思われる。

施設利用料収入は平成30年度は16,054,470円と前年度の実績17,171,950円に対し1,117,480円減少した。これもまた、営業時間の短縮と利用料金の値上げの影響である。

営業時間と利用料金については今後、変更を含めた施設の管理運営を検討してまいりたい。

【施設所管課（総括）】

当施設の指定管理者として2期目である。

今期から、利用料金の値上げ、利用時間の短縮が行われた影響もあり利用者数は減少したが、利用者からこの件に関する直接の苦情は僅かであった。しかし、利用者の減少状況を鑑みると、今回の変更点が利用者減少の大きな要因であると思われることから、何らかの対策が必要である。

事故発生時の対応については、適切な対応がされており評価できるが、苦情対応は案件により難しい点もあるが、スピード感を持った対応をされたい。

全体としては、利用者の満足度は高いものと思われ、施設管理運営は評価できる。

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】 施設の設置目的は「大町市の自然環境に感謝しながら、その恵みである天然温泉を堪能していただくとともに、ここを利用する市民同士のふれあいを深めつつコミュニティの振興を図る」、「市民の健康保持増進の拠点として、多くの市民に対しより開かれた身近な施設になることを目指す。」を踏まえ、自主事業・イベントを実施した。市民の健康維持増進・認知症予防等の目的と市民のコミュニティ振興につながる教室事業を通年行い好評を得た。 管理面は、保守点検・法定点検の確実な履行と温浴施設の特性を踏まえ、定期的な巡回による危機管理体制の確立、安全・快適・清潔にご利用いただけるよう清掃・接遇・危機管理を徹底した。		
【所管課の評価】 施設の指定管理者として2期目に入り、施設の設置目的を十分把握された運営を行っていた点は評価できる。		
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】 今年度から利用料金と営業時間の変更を行った。事前に周知していたため混乱もなく実施に至った。しかし、上記の変更の影響から、利用者の減少となった。利用促進策として割引券を近隣施設及び店舗や観光地へ配布し、施設のポスターを制作掲示、雑誌の雑誌の温泉博士、信州物見湯産手形への掲載を行い認知度向上に積極的に取り組んだ。 サービスの向上策として休憩室に畳用の椅子を購入し、お客様の利便性の向上に努めた。 利用者アンケートでは、「施設の総合的な満足度」について、81.0%の方がとても満足または満足と回答し、高い結果であった。		
【所管課の評価】 利用者アンケートについては回答数が少なく、利用者の意見を汲み上げるデータとしては物足りないが、利用者の満足度は高いものと思われる。 今年度、利用者数が大幅に減少となったが、利用促進(増)への取り組み努力が見られない。 介護浴室の利用促進(貸出)について、具体的な計画が示されていない。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】 利用者安全を確保するため、定期的な施設巡回・巡回結果の記録・職員の情報共有を徹底し事故の防止および危険予知に努めた。 防災訓練は消防計画に基づき年2回実施し、消防隊員から心肺蘇生とAED操作についての指導を受け職員全員が対応可能な体制をとった。 鍵の施錠については、夜間の巡回時に施錠確認を徹底した。また、鍵にストラップや鈴をつけ紛失防止に努めるとともに、指差し呼称を徹底する等適切な管理に努めた。		
【所管課の評価】 入浴中の事故対応は、適切な対応がされていた。 事故発生時の対応については、それぞれマニュアルが作成されており評価できる。		
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】 すべてのお客様に平等に接し、誰もが気持ちよく施設を利用できるように努めた。利用料金、利用時間については、条例を遵守した。利用制限については、反社会的勢力、酩酊者、迷惑行為を行う者など公衆浴場として適切と判断される範囲での実施を行い、市民利用が妨げられることのないように最大限に配慮をした。		
【所管課の評価】 利用者から不平等の対応を受けたとの指摘はなく、適切な対応がされている。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】 収入に関しまして、今年度から、利用料金の値上げ・営業時間の1時間短縮を行った影響で利用者数が減少。それに伴い収入も減少し当初の計画値から大幅な減少となった。また、原油の値上がりにより電気代・燃料費が高騰し経費を圧迫したが、サービスの質を下げない経費削減策等に取り組んだ。		
【所管課の評価】 収支については、利用料金収入が利用者の減少により当初予算を大幅に下回っており赤字となっていることから、利用者の増加対策が必要である。 修繕については、市と協議を行い運営に支障が出ないように取り組んでいただいた。施設、設備の劣化が進んでいることから、修繕計画による効率的な施設管理が必要である。 収支計画及び事業計画の整合はとれていたが、利用者の減少により収支計画に変更が生じたことから、次年度の計画に反映されたい。		
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】 会計書類については、本社会計とは独立した帳簿管理および通帳管理を行って、透明性を確保している。また今年度から新たに導入した収支管理システムにより、本社と施設がリアルタイムで収支の確認が可能になった。 事業報告書については、協定書の定める期日通りに提出した。		
【所管課の評価】 収支予算、決算等の経理及び事務処理は、指定管理者の本社扱いで適正な処理が行われた。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】

新採用の職員については、本社の研修担当者により接遇、危機管理などの研修を行った。既存のスタッフについても、休館日を利用して全スタッフミーティングを毎月実施し、本社社員、施設長による接遇、品質向上、危機管理、個人情報保護等の研修を継続して実施した。

職員については、75%が市内雇用であり、地域雇用に貢献した。

【所管課の評価】

職員配置は、地元雇用に配慮した採用となっている。

職員研修については、本社社員による研修が休館日等を利用して実施されていた。

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】

労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法など労働関係法令の遵守に努めた。

【所管課の評価】

労働関係法令は、遵守した管理運営がされている。

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
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】 定期的に施設長および本社スタッフが担当課を訪問し、各種事項の報告、相談を行った。また、事故やトラブルが発生した際にも、迅速かつ適切に報告した。 職員の緊急連絡名簿を作成し、市役所担当課へ提出した。 市役所担当課・弊社職員の休日および夜間の連絡先の情報共有を行い、常時緊急事態に対応できるよう情報の共有を行った。		
【所管課の評価】 所管課と指定管理者は、定期的に施設の情報共有を行い、施設運営に問題はなかった。		
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】 温泉資源の活用、施設利用の促進、お客様への感謝、健康増進、地域団体との連携・活性化、観光客の誘致、季節感の演出など、日頃ご利用いただいているお客様や観光客向け、地域コミュニティの活性化につながるものなど多種多様な観点から実施した。 実施に当たっては、大田市ギターマンドリーノ等の地域団体や、地元の農家や福祉施設、土産物メーカー・劇団四季などと連携して実施し、地域の活性化に貢献できたと考えている。		
【所管課の評価】 自主事業については、地域との連携を含めた多種多様な事業が行われていた。		
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】 公衆浴場法、消防法など関連法令の遵守に努めた。個人情報の保護には特に留意し、個人情報保護マニュアルをもとに情報管理を徹底し、内部監査の実施、研修の実施などを通して職員の意識啓発にも努めた。		
【所管課の評価】 問題なし		

	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】		