

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1年目）	
施設名	大町市美麻温泉交流施設 ぽかぽかランド美麻	設置年月	ぽかぽかランド美麻 平成5年5月 ぽかぽかランド美遊 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	平成30年4月1日～令和3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	
	支出	光熱水費	194	194
		修繕費	1,856	1,856
		手数料	531	531
		指定管理料	2,484	2,484
		賃借料	418	417
		工事請負費	2,014	1,998
		備品購入費	638	637
	計（B）	8,135	8,117	
差引（A－B）		△ 8,134	△ 8,117	

項目		予算額	決算額	
指定管理者	収入	指定管理料	2,484	
		利用料	122,862	
		その他	2,219	
			280	
		計（A）	127,565	118,097
	支出	仕入れ	39,527	36,830
		人件費	42,291	41,066
		水道光熱費	20,800	21,829
		租税公課	137	141
		修繕費	310	667
分湯料		1,161	1,181	
その他		20,144	21,939	
	計（B）	124,370	123,653	
差引（A－B）		3,195	-5,556	

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 支配人）社員5名（料理長1名 フロント3名 厨房1名） パート18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	45,611	43,332	95%
売店 年間件数	16,256	16,073	99%
レストラン 年間件数	9,583	9,653	101%
宿泊 年間人数	4,446	4,111	92%
宴会 年間人数	3,509	2,881	82%
	79,405	76,050	96%

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
山菜料理フェア	4月28日～5月20日	250人	レストランでの山菜料理提供。
夏のイルミネーション	6月1日～9月30日	1,000人	外壁、街路樹に設置。
花火プラン	7月17日～8月31日	50人	無料で花火で遊べるプラン。家族向け。
新そば祭り	10月1日～10月31日	300人	レストランでの新そば提供
氷見の魚料理と地酒	10月1日～10月31日	301人	氷見直送の魚介と信州の地酒を提供。
北投石の湯 試験営業	11月1日～3月31日	24,000人	北投石を浴槽内に設置。温浴効果増強。
忘年会、新年会プラン	12月1日～1月31日	200人	お得な宴会プランの提供。

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
	特にありません

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
7月17日	女子トイレ修繕工事
7月25日	浄化槽調整プロワー交換工事
8月15日	給湯機交換工事
4月15日	非常用照明・外壁修繕工事

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】

①客室テーブルに設置 ②レストランテーブルに設置 ③北投石の湯試験営業アンケート 無料休憩所など3か所設置

【アンケート期間】

①②通年 ③11月1日～3月31日

アンケート集計結果内容

①②

高評価として 1、夕食朝食ともに大変おいしい 2、料金が安い 3、客室がゆっくりできる
4、お風呂がよく温まる

低評価として 1、玄関周辺での喫煙環境 2、お風呂場の汚れ 3、スタッフの態度が悪い
4、メニュー内容（好み）

③

高評価として 1、とにかくよく温まる 2、体調がよくなった
3、以前から来ているが温まり方が全く違う 4、ガンなどの取り組みに継続を望む
5、知り合いにすすめる

利用者からの主な苦情・意見とその対応

アンケート結果を集計し苦情やお褒めの言葉をスタッフに公開し注意を促しています。設備不良については都度の修理対応をしています。メニューラインナップについてはお客様の多様な好みに可能な限り対応すべく大衆的なカレーやラーメンも豊富にし、海鮮料理を氷見からの仕入れルートの開拓で対応しました。自主事業のメインとなった北投石の試験営業は、利用者の評価が非常に高く継続を望む声が多数であったため正式導入を決定しました。

アンケートによる改善点

・支所との連携により、分煙室を設けました。・巡回清掃を強化し清潔さを維持しました。・客室内の細かい補修を実施し劣化を防いでいます。・スタッフの言葉使い、笑顔など注意を払い向上しました。

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）】

30年度は一年を通じて業績不振からの脱却に向けて取り組んで来ました。「出来る事は全てやる」方針で取り組みました。しかしながら、上半期においては新たな宿泊プラン、SNS情報発信、イベント、外回り営業などに励んだもののよい結果が出ず、以前から運営協議会で協議していた「北投石」の試験営業を11月1日から開始しました。実施したところアンケートやお客様の評価は非常に高く利用者から効果が証明されリピーターの増加、導入を望む声が多いことから正式導入を決定しました。長年の懸案だった喫煙場所については、無料休憩所に屋内分煙所の設置を行いました。

【施設所管課（総括）】

平成30年度は再オープン三年目であり、利用者については概ね震災前の9割程度のお客様が戻ってきたものである。収支状況については経費削減に努めながら事業を実施したところであるが赤字決算となってしまった。施設の稼働率や利用者の増加に向けた更なる取り組みは今後の検討課題である。

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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>設置目的である地域間交流の促進、観光事業の振興及び市民福祉の増進を図る目的を踏まえ、一定の効果と成果があったものと考えています。</p> <p>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、地域間交流の促進、観光事業の振興及び市民福祉の増進を図る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。</p>		
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>施設運用で講じた策が適切だったか今後も検討し改善して行かなければなりません。美遊、会議室、館内スペースなどでは活用不十分な課題を残したことから地元新聞、HP、SNSを活用し周知を行いたい。</p> <p>「北投石の湯」試験営業では、テレビ信州の取材を受けニュースで放送され、近隣市町村にチラシ、ポスター等の配布で各事業所等を訪問しました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>客室、レストラン、無料休憩所アンケート用紙を置き利用者の意見、要望等の把握に努めた。</p> <p>以前からアンケートで要望のあった屋内分煙室について設置工事を実施した。ハード面以外の案件については指定管理者が対応を行った。今後広報活動なども積極的に行いさらなる利用促進に努めたい。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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>「道の駅」として一年を通して開放されている施設で不特定多数のお客様が来場されるため、防犯防災に関する業務ルールを実行し注意喚起も行っています。駐在所との連携は担当警察官との相互認識があり良好であります。消防は市内からの対応となりますが救急等も含め問題なく対応しております。地域において孤立しない存在であることが安全性の基本ととらえ、地域の皆様や美麻支所の皆様と連携させて頂き多大なるご協力をお願いしております。今後も職員は知識を深め、適切な行動を取れるよう努めて参ります。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>緊急時の対応として警察、消防、美麻支所等と連携し利用者が、安心安全に施設利用できるよう努めている。</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>お客様の利用にあたり、公平かつ平等な取り扱いに努めました。偏った対応にクレームがあったなどの問題は全く起きませんでした。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>施設の対応について利用者から苦情等が所管課に寄せられる事例はなかった。</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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>施設の劣化に伴う修繕対応は、支所の迅速な対応により適切に実施されています。自主的な修繕対応もお客様のクレーム再発になる前に食い止め適切な対応ができています。経費節減には、スタッフ一人ひとり日ごろのコスト意識を大切にし、無駄のないよう節約して業務に当たってきました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>入浴施設建設に伴い、灯油ボイラー及び空調設備を更新したことにより、光熱水費の削減ができています。</p>		
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>会計事務所の月次会計監査を受け、正確な経理処理を維持しています。報告書についても定期的に所管課に提出しております。備品は年月日と所有者を、シールなどの表示で明確に管理しています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>報告書等について適切に処理されており問題ない。備品も帰属が明確で適正に管理されている。</p>		

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>調理部門、送迎車両の運転など有資格者を適切に配置しています。職員の研修は一部職員の自主的な情報収集に委ねられ、研修計画は特に実施しませんでした。地域雇用については求職者の情報をもらい声掛けや面接を積極的に行い安定的に維持されています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>人材確保にあたっては積極的に地域雇用に努め努力が見られた。職員の研修計画を立て実施するようお願いしたい。</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>顧問社労士の指導を受け、労働法規を遵守しております。必要な帳簿整備、遅延のない給料の支払いは確実に遂行しています。健康診断は社保加入5名への案内を失念していました。今後、受診漏れがないよう対象者に個別に呼び掛け、健康診断の実施について確認します。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働法規等遵守しており賃金の遅延もなかった。健康診断は対象者に案内し確実に医療機関で実施するようお願いしたい。</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】		
双方担当者同士の相談や報告が適宜行われておりますので、連絡調整体制はしっかりと整備されております。各方面において美麻支所から強力なサポートを受けています。		
【所管課の評価】		
施設内での連絡調整体制は整えられており、指定管理者と支所においても互いに連絡調整が図られ迅速に対応している。今後も指定管理者と支所で連絡を密にして協力しあい施設の有効活用を図りたい。		
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】		
「北投石の湯」導入は、付加価値の強化という目的を適切に実施できました。美麻市（イチ）や小中学校の職場体験などでは地域の皆様と交流することができました。		
【所管課の評価】		
自主事業については、工夫を凝らしながらいくつかの事業に取り組み、利用者の確保が図られた。地域との連携では、美麻市（イチ）や小中学校の職場体験など地元交流に努めた。		
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】		
関係法令等を遵守して業務にあたり、個人情報保護については漏洩の無いように管理を徹底しています。		
【所管課の評価】		
関係法令等は遵守され、個人情報保護についても慎重に取り扱われている。		
その他施設の特異事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特異性を考慮した内容を記載)		
(施設所管課で施設の特異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】		