

## 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：令和元年度（指定期間3年のうち3年目）

施設名	大町市鷹狩山展望施設	設置年月	平成8年6月
所在地	大町市八坂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	大町市八坂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
		計（A）	1
	支出	指定管理料	1,488
		修繕費	500
		工事請負費	490
		計（B）	2,478
	差引（A-B）		△ 2,477

項目		予算額	決算額
指定 管理 者	収入	指定管理料	1,488
		利用料	
		レストラン売上等	1,600
		雑収入	2
		計（A）	3,090
	支出	人件費	1,600
		施設管理・修繕費	390
		食材費	400
		水道光熱費	330
		広告宣伝費	200
		雑費	5
		備品消耗品費	100
		通信交通費	50
		計（B）	3,075
差引（A-B）		15	△ 20

#### 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	715	71.5%
宴会・イベント	450	310	68.9%
物品販売・自動販売機	150	32	21.3%

#### 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7日	600	自転車イベント（協力）
生ビールまつり	7月26日	29	勤労者互助会
トレイルランニング大会	11月3日	156	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
	特にありませんでした。

## 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】

エコー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31年4月（開店日）～令和元年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 17件 40代以上が全体の60%超 県外から来た方が70%  
山頂へ来たきっかけは圧倒的にネットを見て来た方が多かった。（年々増えている）  
展望台トイレの清掃状態が良い。

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、山頂から北アルプスが見える西側斜面の伐採、案内看板の充実、山頂駐車場の整備を求める声が多い。

案内看板には所要時間の表示を求める声もあった。特に第一駐車場、第二駐車場から山頂まで徒歩での所要時間を表示してほしい声があった。展望台、エコー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、良いという声が大半を占め

アンケートによる改善点

山頂の整備について、担当課と協議をしている。

## 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）】

不特定多数の方が利用する展望台の清掃には特に力を入れており、アンケートを見ても清掃状態についての評価が高い。晴天時の週末には準備ができ次第レストランを開店し、土日祝日、夏休み期間に周遊バスが走る時には、バス最終時間までレストランの営業時間を延長し対応した。

【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るが、観光客などの利用は天候に左右されやすく、夏のビール祭り、トレイルランニング、北アルプス山麓グランフォンドなどへの協力など行い自主事業に取り組み努力しているが、エコーハウスの収益に直接結びつかないのが現状である。

なお、展望台の清掃や周辺の草刈り等は、利用者が気持ち良く過ごされるように配慮がされている。

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。トレイルランニング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。また、案内看板の充実については他部署と連携をし増設を行った。山頂からの眺望改善については、関係部署と連携し整備を進めているが、今後も継続して対応を行っていく。		

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	
<b>安全対策・緊急対策</b>	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>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。常勤従業員が一人のため正式な防災訓練等は行っていないが、アルバイトも含め非常口の確認、消火器の場所の確認等を行っている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>安全管理については、AEDを設置するなどの対応は良いが、安全確保に向けた防災訓練を行うこと。</p>		
<b>利用者の平等な利用の確保</b>	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>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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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。</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>経費削減によりサービスの低下にならないように注意している。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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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。</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>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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>経理及び事務処理については、適正に処理されている。</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>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。パート、アルバイトは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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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。</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>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。アルバイトも含め健康診断は適正に受けている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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。</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	
<b>連絡調整体制の整備</b>	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。		
<b>自主事業の実施・地域への配慮</b>	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。		
<b>法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開</b>	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が、防災訓練が実施されていなかった。		
<b>その他施設の特殊事情</b>	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】		

(調書様式1)

## 12 大町市指定管理者評価委員会の評価と改善状況

施設名	大町市鷹狩山展望施設		
指定管理者	(株) ピュアハウス	募集方法	公募 (1者)
指定期間	平成29年4月1日～令和32年3月31日 (3年間) ※更新済み		
設置条例	大町市鷹狩山展望施設設置及び管理に関する条例		
設置目的	市民福祉の増進及び観光事業の振興を図るため		
評価実施日	平成30年7月31日		
評価内容	<p><b>1. 平成29年度年度評価シートについて</b></p> <p><b>(1) 施設の運営について</b></p> <p>①バックカントリースキーやスノーシューを好む外国人旅行者が増加する状況において、当施設の冬期間の活用についてさらに検討を進めていただきたい。</p> <p><b>【改善状況等】</b> クリアしなければいけない課題が多いため継続検討とする。</p> <p>②当施設の一番の魅力は眺望であり、眺望を阻害する雑木の伐採により、施設の価値がさらに高まる可能性がある。関係部署と連携し早急に実施いただきたい。</p> <p><b>【改善状況等】</b> 関係部署に積極的に依頼している。</p> <p><b>(2) 危機管理体制、平等利用等</b></p> <p>①引き続き、適正な管理を行っていただきたい。</p> <p><b>(3) 施設の管理経費について</b></p> <p>①引き続き、適正な管理を行っていただきたい。</p> <p><b>(4) 労務管理について</b></p> <p>①賃金台帳に労働日数の記載漏れがあったため、適正なものに改善いただきたい。</p> <p><b>【改善状況等】</b> 適正に改善した。</p> <p>②就業規則及び賃金規則がパート従業員には適用されない内容となっていた。パート従業員にも適用される内容へと変更するか、パート従業員のための就業規則及び賃金規則を整備いただきたい。</p> <p><b>【改善状況等】</b> 就業規則の変更及び賃金規則の整備を行った。</p> <p>③労働条件通知書に時給の記載があるが、通勤手当や交通費等も含まれており、時給単価が不明である。また、通勤手当が別途支払われている方もおり、通勤手当は時給とは別に単価等を定めたい。支給いただきたい。</p>		

	<p><b>【改善状況等】</b> 支給方法を統一した。</p> <p>④労働契約書に昇給、賞与、退職金の有無、相談窓口について記載がされていない。必要事項となっているため、記載いただきたい。</p> <p><b>【改善状況等】</b> 労働契約書に記載する。</p> <p>⑤一日に 13 時間 30 分の勤務をされた方がいたが、残業手当や深夜手当が支払われていないように見受けられた。1 日 8 時間、週 40 時間を超えた場合は、残業手当と夜 10 時以降の勤務には深夜手当を支給いただきたい。</p> <p><b>【改善状況等】</b> 支給するよう改善した。</p> <p>⑥休憩をとらずに勤務する従業員が見受けられる。労働時間が 6 時間を超える場合は 45 分間、8 時間を超える場合は 1 時間の休憩を労働時間の途中に取る必要がある。サービス業であるため、取得が難しいことは理解できるが、適切な管理をお願いしたい。</p> <p><b>【改善状況等】</b> 休憩時間をとるよう改善した。</p> <p><b>2. 事業計画書との整合について</b> <b>(1) 計画された自主事業の実施状況について</b> ①自主事業については、おおむね実施されている。</p> <p><b>3. 経営財務状況について</b> ①特に問題は見受けられず、引き続き適正な経営を行っていただきたい。</p>
--	---