

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 5年のうち 4年目）

施設名	大田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	大田市八坂1160	所管課	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	大田市大町2683-1	指定期間	平成28年4月1日～33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	5,296	5,292
		備品購入費	80	72
		計（B）	13,376	13,364
	差引（A－B）		△ 13,375	△ 13,364

項目			予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	8,000	8,000
		利用料	104,536	92,011
		受取利息	0	0
		雑収入	0	130
		計（A）	112,536	100,141
	支出	人件費	39,450	37,698
		仕入高	31,855	35,937
		一般管理費	41,230	43,208
		計（B）	112,535	116,843
差引（A－B）		1	△ 16,702	

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）

- ・総支配人1名・副支配人1名・料理長1名・調理師1名（正）・調理補助2名（パ）
- ・サービス担当2名（正）・サービス担当3名（パ）・おやき担当6名（パ）
- ・ナイトクラーク2名（パ）・ドライバー1名（パ）

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	達成率%
宿泊部門	3,550	3,327	94%
レストラン部門	11,100	7,260	65%
バンケット部門	6,200	4,740	76%
日帰り入浴部門	15,500	13,461	87%
おやき販売部門	60,945	50,419	83%

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
風呂の日限定おやき	12ヵ月	2,585	毎月26日風呂の日開催
湯ッ得セット	12ヵ月	1,366	入浴＋食事セット
山菜そば祭り	5月	310	春の山菜そば祭り
八坂淡竹バイキング	6月	160	2日間限定開催
一夜限りのビアガーデン	8月	57	毎夏恒例イベント
八坂新そば祭りバイキング	10月	156	新そば含むバイキング（初開催）
新そば祭り	10～11月	779	新そば期間限定メニュー（期間拡大）
おせち料理販売	12月	52	式段重予約販売
風呂の日始め	1月	89	年始風呂の日イベント
クエ解体ショー＆日本酒祭り	2月	74	地元酒蔵連携イベント

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
7月1日	浴槽用ろ過装置ろ過材洗浄 151,200円
8月6日	ジェットバスポンプ・ろ過循環ポンプ修繕 51,840円
8月22日	KHP 3号機コンプレッサー入口温度センサー修繕 65,880円
10月26日	女子湯循環ポンプ緊急修繕 53,900円
1月17日	男子湯シャワー水栓修繕 62,700円

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. 露天風呂があったら良い | 2. 隣の客室の音が聞こえる | |
| 3. 料理の提供が遅い | 4. 客室に昆虫がいる | 5. KHP 騒音 |

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. 事情をご説明し、ファンヒーターをご用意した。
2. 客室へ冷蔵庫を購入し、夏より設置した。
3. 都度出向き、除去した。
4. 原因を追究し、調整・修繕を実施した。

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、本年度も集客には大変苦慮を余儀なくされている中、夏の気象状況や秋の台風の影響も重なり大変厳しい状況となりました。さらに2月からは新型コロナウイルス感染症の影響がこれまで経験のない影響をもたらし一年に渡りに営業を妨げる要因が多く、経営状況は深刻化となりました。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、市民、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）】

2月、3月は、新型コロナウイルス感染症の影響により、キャンセルが相次ぎ、業務縮小や臨時休業を余儀なくするという残念な結果となってしまった。

4月～1月は、例年同様にイベントを開催するなど努力はしているものの、利用者が増えず収益に直接結びつかない現状となっている。また、職員不足や職員の育成体制に問題があり、利用者が満足できる対応ができず、不便や迷惑をかけていた。施設や設備の老朽化も進み、定期的な点検をするように呼びかけを行ったが、全てが取り組むことができなかった。

利用者からのアンケート対応については、建物の躯体や設備に由来し対応困難な内容もあるが、1年前と同じ事項が指摘されており、その都度の対応で改善できるものもあるが、費用がかさむことから2年を要しているものもある。

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】 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】 これまでに引き続き、利用者目線の施設作りを心掛けてまいりました。特にヒヤリング等で得た貴重な情報を発生から経過、処理までを報告、従業員間で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、特にハードに関わる依存性の高い案件については、都度所管課にも相談を行ってまいりました。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ているが、毎年同じ苦情があることから利用者の満足度には結びついていないと考えられる。今後は、利用者へのサービス向上を目指した対応を進めてほしい。 イベント開催の周知は毎回遅く、早めの広報をするなど改善が必要である。 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】 平時の非難誘導、夜間のナイトクラークおよび宿直者による最小組織での避難誘導、消火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、AED操作法も実施いたしました。これにより実際に発生した緊急時には、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】 施設の対応について、利用者からの苦情等問い合わせもなく適正であった。		

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】

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は再度周知徹底に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】

施設の老朽化が進み、特に風呂関係のボイラー等の設備に不具合や故障が多くあるため、始業前や定期点検等を実施し施設や設備の長寿命化を図ることが必要である。また、法定点検についても、受水槽やグリーストラップの保守点検が未実施であったため、決められた点検を実施するように改善をしてほしい。。
収支計画と事業計画については整合が取れていないため、現実に沿った計画書の作成、計画どおりの運営が求められる。

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ました。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】

期日までに報告書が提出されないため改善をしてほしい。また、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】 昨年同様に人手不足が生じており、電話が繋がらないなどの苦情となり、利用者のサービス低下となっている。従業員の採用に苦慮していることは理解できるが、採用した従業員の定着を図るための指導や育成を行っていかねばならない。		
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】 労働法規は遵守され、給料の遅滞などもなかった。 健康診断も適正に行われている。		

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】 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】 指定管理者と施設所管課では連絡調整は必要に応じて行ったが、今後も協力しあいながら施設の有効活用を図ることが大切である。		
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、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等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、経営状況や意見交換を行ってまいりました。 【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も必要に応じて開催された。		
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】		

(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	大町市交流促進センター明日香荘		
指定管理者	(株) ハーヴェスタ・クリエーションズ	募集方法	公募 (2 者)
指 定 期 間	平成 2 8 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 3 1 日 (5 年間)		
設 置 条 例	大町市交流促進センター明日香荘設置及び管理に関する条例		
設 置 目 的	地域間交流の促進、観光振興、地域活性化を図ることを目的とする。		
評価実施日	平成 3 0 年 7 月 3 1 日		
評 価 内 容	1. 平成 2 9 年度年度評価シートについて (1) 施設の運営について ①利用者アンケートの結果を分析し、今後の施設運営に活かせるような方策について、施設所管課とともに検討いただきたい。 【改善状況等】収集した苦情やご要望等は即座に該当部門へ伝達し、早急に対応可能な案件、時間を必要とする案件とに区別し対応した。 ②慢性的な人手不足が発生しているため、施設所管課と協力し、働き手の確保を目指していただきたい。 【改善状況等】昨今の人手不足は深刻であります、グループ内ヘルプ体制の確立とアルバイトスタッフの増強を行った。 (2) 危機管理体制、平等利用等 ①引き続き、適正な管理を行っていただきたい。 (3) 施設の管理経費について ①施設の老朽箇所の修繕については、営業に支障が出ないよう施設所管課と調整のうえ計画的に進めていただきたい。 【改善状況等】 指定管理者と所管課では、連携を図りながら修繕を実施している。 (4) 労務管理について ①複数名の賃金台帳に労働日数と労働時間数の記載漏れがあった。改善いただきたい。 【改善状況等】 指摘を受け、総務担当者へ記載の徹底を指示した。 ②タイムカード等において、残業時間等が発生していないか確認を行うなど、従業員の始業・終業時間の管理を十分徹底いただきたい。 【改善状況等】 指摘を受け、総務担当者へ記載の徹底を指示した。 ③労働保険料が納期を遅延して支払われているものがあった。定められた期日までに納入してください。 【改善状況等】 遅延が無いよう努めていく。		

④労働条件通知書若しくは労働契約書において、更新の有無と判断基準について未記載であった。労働契約書へ更新の有無と判断基準について明示いただきたい。また、労働契約書に契約日が記載されていないものがあつたため、改善いただきたい。

【改善状況等】

指摘を受け、総務担当者へ記載の徹底を指示しました。労働契約書は、新たに作成した。

⑤労働時間が1日8時間、週40時間を超える場合は、時間外労働に対する残業手当を支払う必要がある。労働時間の適正な管理に努めていただきたい。

【改善状況等】

指摘を受け、総務担当者へ記載の徹底を指示しました。残業手当は適正に支払っている。

⑥休日の取得日数が少ない従業員がいた。週に1日又は4週に4日取得できるような労働環境の整備に努めていただきたい。また、休日出勤に対しては、休日出勤手当を支給いただきたい。

【改善状況等】

指摘を受け、総務担当者へ記載の徹底を指示した。

2. 事業計画書との整合について

(1) 計画された自主事業の実施状況について

①自主事業については、おおむね実施されている。

3. 経営財務状況について

①企業努力はされているものの厳しい経営状況と見受けられる。経営状況が改善されるような方策等について施設所管課とともに検討いただきたい。

【改善状況等】 中小企業診断士、メインバンク、保証協会へ経営相談を行った。運営に当たり指定管理料の増額改善を求められたため、施設管理者と指定管理料について検討を進めている。

②施設主管課において、こういった性格の施設であるのか十分検討したうえで、今後の方向性を決めていく必要がある。施設のあり方や適正な指定管理料についての見直しを含め検討いただきたい。

【改善状況等】

今後の方向性や指定管理料について検討中である。