

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	大町ふれあいセンターさざなみ	設置年月	平成14年6月
所在地	大町市八坂15812	所管課	八坂支所

2 指定管理者

団体名	株式会社ポップ	選定方法	(公募) ・ 非公募
住所	白馬村大字北城3030番地567	指定期間	平成28年3月11日から平成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	
		計（A）	1	
	支出	指定管理料	1,500	1,513
		修繕費	1,000	286
		備品購入費	0	918
		計（B）	2,500	2,717
差引（A－B）		△ 2,499	△ 2,717	

項目		予算額	決算額	
指定 管理 者	収入	指定管理料	1,500	
		利用料	15,300	
		雑収入	1,000	
		機材倉庫貸出料	600	
		計（A）	18,400	
	支出	人件費	5,900	3,521
		仕入	3,000	3,895
		雑費・支払手数料	885	1,162
		福利厚生	510	279
		水道・高熱費	6,860	6,577
		その他	200	196
		リース代	233	225
		備品消耗品	470	281
		修繕費	30	666
		通信費	300	153
		地代・家賃	12	0
		計（B）	18,400	16,955
		差引（A－B）		0

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）

支配人 1人	非常勤 2人	計3人
--------	--------	-----

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
指定管理業務	12,000	8,372	69.8%
自主事業	20,000	17,255	86.3%

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
新メニューおたのしみ	11月26日～30	90	新メニューと飲み放題
学生応援プラン	9月1日～30日	100	ラフティングの食事のパック

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
6月30日	避難訓練
9月15日	AED講習 心肺蘇生法等

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
6月22日	厨房排水詰まり修繕
6月19日	厨房排水詰まり修繕
7月25日	麺茹で器給水
9月29日	トイレ 超音波音温浴装置 修繕
2月5日	風呂配管清掃

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】

食道のテーブルに設置したアンケート用紙

【アンケート期間】

通年

アンケート集計結果内容

もっとメニューが欲しい 物販もやってほしい もう少しプランがあったらいい

利用者からの主な苦情・意見とその対応

もっとメニューを増やしてほしい

アンケートによる改善点
新しいメニューの考案

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）】

例年通りラフティングと釣りのお客様以外はほとんどこない。
近郊の人口が減り、さらに高齢化のため集客が非常に難しい。
夜のレストランがほとんど来ない為、夜のレストラン営業は考えた方がいい。
提案内容に関してはなかなか実行できませんでした。
集客することが非常に難しい。お風呂の利用は平均的には多いが維持費がなかなか高い。

【施設所管課（総括）】

さざなみの収益はラフティングの利用者数に大きく左右されており、修学旅行が減少したため収益が減り赤字決算となってしまった。修学旅行の誘致などの対策が不可欠である。また、地元やラフティング以外の利用者が少ないため、イベントの開催や広報など周知活動をこまめに行いながら、リピーターの獲得に努める必要がある。
夜のレストラン営業や、ラフティングがない冬期間は利用者が少なく収益が上がらないため、休業や営業時間の縮小など地域住民や指定管理者と協議をしながら検討している。

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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>例年より修学旅行の数が減ったため団体の売り上げが下がったが、個人旅行の需要が増えそれにとまないBBQ等の利用も増えた。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>収支経営方針は計画どおりにいかず、赤字決算となってしまった。 設置目的である地域間交流、観光事業の市民福祉の増進を理解し運営されていた。</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>従業員の接客や清掃については一生懸命に対応しました。接客態度等も非常に良いと思う。笑顔でのサービスの心がけを頑張っている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>アンケートは実施したが、利用者の満足が得られるまでの改善ができなかったのは残念である。 広報や利用に関する周知については、経費がかさむことから行わなかったとのことであるが、利用促進の観点から広報活動は必要である。 地域間交流のおやきづくり体験や太鼓体験など、地域プログラムは計画どおり行われなかった。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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>避難訓練を行いました。また、警備保障会社アルソックと契約し防犯機械を導入しました。いざというときのための心肺蘇生法の訓練もしている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>利用者の安全確保に関する研修や避難訓練については、ラフティングを行う系列会社と共同で実施をしている。 施錠は確実に行われ、警備は警備会社に委託している。</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>修学旅行期間の団体の生徒にたいしてしっかり管理ができたため地域住民からの苦情はなく笑顔で施設を利用してもらえた。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>ラフティングに訪れた修学旅行生で施設が混雑し、一般利用者を制限してしまうことがあった。現在は、事前告知をするなど一般利用者の理解を求めている。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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>経費の節約は行いましたが、修学両行客、一般利用客の落ち込みによる売上減少にはついていけませんでした。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>部屋毎のブルーヒーター等の利用や、照明をこまめに点けたり消すなど経費削減に努めていた。</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>経理は本社と連携して行いました。会計事務所も利用しています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>会計処理は適正に処理されており、備品の帰属も明確に管理されている。月報等の提出遅延がしばしばあった。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】 もう少し地域の人材を活用したいが、地域の人口減少が年々すすみ人材確保が難しい。</p>		
<p>【所管課の評価】 人員配置も適正で、地域雇用にも配慮されていた。繁忙期には、職員を増員するなど利用者のサービス低下にならないように対応していた。</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】 給料の延滞はありませんでした。健康診断も弊社で行っています。</p>		
<p>【所管課の評価】 給料の滞りもなく、労働法規の遵守に努めている。 健康診断も行われている。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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	○	○
<p>【指定管理者の評価】 緊急連絡網をつくり事務所に提示しております</p>		
<p>【所管課の評価】 通年を通して、施設の不具合がある場合など連絡調整を密に連携が図られていた。</p>		
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】 イベントに地域の人をもっと参加させる方法を考え実行していきたいが、地域の人口減少が進み非常に集客が困難でした。</p>		
<p>【所管課の評価】 ラフティングとの連携によるものが主な事業で、一定の成果が上げられている。</p>		
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】 適切でした</p>		
<p>【所管課の評価】 関係法令は遵守され、個人情報の保護も適正であった。</p>		
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)		
<p>【指定管理者の評価】</p>		
<p>【所管課の評価】</p>		

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	大町市ふれあいセンターさざなみ		
指定管理者	(株) ポップ	募集方法	公募(1者)
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日(5年間)		
設置条例	大町市ふれあいセンターさざなみ体験館設置及び管理に関する条例		
設置目的	地域間交流の促進、観光事業の振興及び市民福祉の増進		
評価実施日	平成30年12月13日		
評価内容	<p>1. 平成29年度年度評価シートについて</p> <p>(1) 施設の運営について</p> <p>①閑散期となる冬期間営業や、利用者の少ない夜間のレストラン営業などが、指定管理者の経営を圧迫しているものとする。施設所管課は地元の理解を得ながら、運営方法や施設のあり方についてさらに検討を進めていただきたい。</p> <p>【改善状況等】</p> <p>地元の方のお風呂の利用が少し増えたが、未だに利用者は少なく、16時からスタッフを基本1名にして運営している。更に地域住民に向けたサービスを考えていきたい。</p> <p>施設所管課では、冬期間の営業短縮や休業について、指定管理者や地元自治会との協議を踏まえ検討している。</p> <p>②地域の貴重な体験施設であり、水難の安全講習や、地域学習の場として、学校教育や生涯学習等の関係機関との連携を図りながら、施設の有効活用に向けて検討いただきたい。</p> <p>【改善状況等】</p> <p>地域消防団や学習機関への呼びかけ等を行っている。</p> <p>(2) 危機管理体制、平等利用等</p> <p>①修学旅行生の多い時期に、一般利用者向けに混雑時間を告知するなど、平等利用に向けた配慮がされている。引き続き適正な管理を行っていただきたい。</p> <p>【改善状況等】</p> <p>利用者にとって心地よい環境になるようさらにサービスを向上していきたい。</p> <p>②川を利用したラフティングが行われているため、事故防止や事故時の対応など、よりいっそうの人命の安全確保に努めていただきたい。</p> <p>【改善状況等】</p> <p>トレーニングの回数、河川スタッフも増やしたことにより、事故に常に対応できる状態である。</p> <p>(3) 施設の管理経費について</p> <p>①引き続き、適正な管理を行っていただきたい。</p>		

(4) 労務管理について

①既に退職された従業員について、労働者名簿の退職日と、雇用保険書類の離職日に相違があった。内容を確認の上、適正な手続きをしていただきたい。

【改善状況等】

内容を適切なものに変更してある。

②労働契約書は「雇用期間の定めなし」、「定年あり 60 歳」となっていたが、パートの就業規則に定年の規定がなかった。パート従業員の就業規則にも定年の規定を設けるなど適正な手続きをしていただきたい。

【改善状況等】

就業規則の内容を変更し提出する予定である。社労士と内容を再度確認しています。

③資格手当を受給している方の時間外勤務手当を計算する際に、時間給のみでの計算が行われていた。月ごとに手当を支払う場合は、その他手当も含めて計算し支給いただきたい。

【改善状況等】

現在資格手当に該当する従業員はいないが、この先に資格手当に該当する従業員がいる場合に給与等の計算の際に資格手当該当者の計算をしっかりとっていく。

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冬期間の営業や、夜間のレストラン営業が経営の負担になっていると考えられるため、施設所管課と営業方法について検討を進めるとともに、施設のあり方や指定管理料の見直しについても検討いただきたい。

【改善状況等】

従業員の数を減らす、宴会を増やすという様な工夫はしているが現状夜間の営業は未だに厳しいものとなっているため、時間の短縮、指定管理料の見直しに向けて協議している。