

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 2年目）

施設名	大町市コミュニティセンター	設置年月	平成17年6月
所在地	大町市平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		
		計（A）	0	0
	支出	指定管理料	5,046	5,046
		修繕費	1,211	1,167
		計（B）	6,257	6,213
差引（A－B）		-6257	-6213	

項目			予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	5,046	5,046
		利用料	17,000	15,803
		自主事業収入	2,500	2,064
		計（A）	24,546	22,913
	支出	人件費	10,350	10,338
		外注費	2,202	2,194
		修繕費	600	547
		消耗品費	720	625
		水道光熱費	3,880	3,981
		燃料費	2,350	2,584
		通信費	180	156
		その他	754	573
		自主事業経費	1,182	1,103
		一般管理費	2,328	2,328
		計（B）	24,546	24,429
	差引（A－B）		0	-1,516

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2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	64,000	60,150	93.98%

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	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
エクササイズ教室	毎月第1・3火曜日	各3名前後	1月から新規開始
防犯講習会	9月7日	16名	大町警察・大町市消費生活センターによる特殊詐欺被害対策講習
健康チェック	10月5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		七夕、クリスマス、節分、ひな祭りなどに合わせたイベント
オカリナコンサート	12月8日		大町市のオカリナ演奏サークルによる無料コンサート
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
花の販売	通年		地域の就労継続支援事業所で栽培した花の販売
子育て家族優待デー	毎月第3日曜		中学生以下入浴無料

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
5月11日	介護浴室で高齢の女性客が入浴中に体調を崩し、倒れた。
	病院に搬送。その後お亡くなりになられた。

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月	シャワー水栓部品交換
6月	介護脱衣所換気扇取替工事
7月	ふすまガラス取替
9月	ドア修繕工事
11月	男脱衣所換気扇取替工事
11月	バルブ取替工事
11月	FF温風暖房機不具合
1月	温泉バルブ取替工事
1月	給茶機修理
2月	棚転倒防止補強工事
2月	温泉加圧ポンプ修理
2月	パソコン接続不具合修理
3月	脱衣かご破損のため更新
3月	照明スイッチ修理

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31年4月1日～令和元年8月23日、令和元年9月2日～令和2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、84.6%の方が満足またはやや満足と回答した。昨年度は81.0%であったため3.6%向上した。やや不満または不満と回答した方は7.6%であり昨年度の14.3%より改善が見られた。普通と回答した方が7.7%であり昨年度の4.8%から不満が減少した分増加した。
利用者からの主な苦情・意見とその対応 ①洗い場の場所取りはやめてほしい。 →注意喚起のポスターの掲示と職員の定期巡回によるお声掛けを行った。 ②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体を洗わずに湯船に入る人が多い。湯船の中で顔を洗う人がいる。 →注意喚起のポスターの掲示と職員の定期巡回によるお声掛けを行った。
アンケートによる改善点 ①例年、施設を利用する時のマナーに関するご意見が多かったため、注意喚起のポスターの更新を頻繁に行った。

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）】

今年度の年間利用者数は60,150人であり、前年度63,202人から3,052人減少した。前年度の減少7,055人から減少幅は少なくなった。

主な理由としては、平成30年度4月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、一般区分の利用者が大幅に減少したことが大きな要因である。

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。

施設利用料収入は今年度15,803,570円と前年度の実績16,054,470円に対し250,900円減少した。平成30年度4月から営業時間の短縮と一般区分の利用料金の値上げを行っている影響である。一方で割引券の利用料収入は1,456,020円と前年度の1,463,520円に比較しほぼ同額で推移している。

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）】

今年度の利用者数は、前年度比3,052人（4.8%）の減、料金収入では25万円（1.6%）の減となり、前年度よりも減少幅は小さくなったものの減少傾向が続いている。要因として、昨年の利用料金の値上げ、利用時間の短縮が影響しているものと考えられる。指定管理者では、施設のPRや様々な自主事業に取り組み、利用促進に努めているが、利用者の増加に結び付いていない現状から、何らかの対策が必要である。

アンケート結果では、利用された84.6%の方から満足との回答が得られており、利用者の立場になった接客や施設運営ができているものと評価できる。

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。新たな教室も開催し幅広い年代の利用を促すことに注力した。 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】 地域コミュニティの振興、市民の健康増進という設置目的を理解した経営方針を掲げ、施設の管理運営にあたっており評価できる。		
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、84.6%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】 アンケート結果では利用者の満足度は高く、また、市へ直接苦情が来ることも無く、適切な接客や運営がされたものと評価できる。 営業活動については、市内及び周辺の観光案内所へのチラシや割引券の配布、雑誌への掲載など、施設の知名度向上と誘客に取り組み、また、子供から高齢者まで幅広い世代の利用促進に向けた自主事業に努めているが、利用者の増加に結び付いていない。 介護浴室の利用(貸出)については、福祉関係団体からの利用を模索したが、介護浴室利用中の事故発生を受け、危機管理対策への取り組みにとどまり、具体的な計画にまで至らなかった。		

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
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】 利用者の安全を確保するため、定期的な施設巡回・防災訓練・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。 介護浴室の安全な利用のため、以下のことを行った。 介助者が見守りを行っていただけるよう利用者に働きかけ、一人で入浴する際のリスクの軽減に努めた。また、入浴開始後30分後に介護用浴室に必ずお声掛けを行った。介護浴室浴槽の脇に緊急時の呼び出しベルを設置し複数の安全の確保策を導入した。		
【所管課の評価】 施設の安全な管理のため、危機管理マニュアルが作成されており、研修を通じ職員への徹底が図られている。 防災訓練は、消防計画に基づき、年2回（7月・3月）実施している。 介護浴室利用中に事故が発生したが、適切に対応されている。また、事故を受け、安全に利用してもらうための対策も講じられている。		
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、前年度から、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、収入の減少による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】 収入では、利用者数の減少に伴い、利用料金収入が当初予算を下回っており、前年度と比較して約25万円の減少となっている。支出では、光熱水費や燃料費などの経費縮減に努めたものの、収支全体では、前年度並みの約150万円の赤字となっている。計画の整合性という点では、利用者の増加対策に努め、利用料収入の確保を図っていく必要がある。また、施設、設備の修繕については、所管課と指定管理者との連絡調整を図りながら実施している。施設の劣化が進んでいることから、計画的・効率的な施設の維持管理が必要である。		
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。また前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。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】 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、9名中8名が市内雇用であり、地域雇用に貢献した。		
【所管課の評価】 職員の採用については、地元雇用の配慮がされている。また、全スタッフが参加できるよう休館日を利用し、本社研修担当者による接遇や危機管理などの職員研修を実施している。		
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】 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をした。		
【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ている。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】 定期的に指定管理者と情報共有を行うとともに、必要に応じて電話や現地での連絡調整を行い、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、大町市オカリナ等の地域団体や、地元の農家や福祉施設、土産物メーカー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る。 【所管課の評価】 地域住民や団体等と連携した教室やイベントなどの自主事業を実施し、地域活性化と利用者の確保に取り組んでおり、評価できる		
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】		