

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5年目）

施設名	大田市アミューズメントハウス	設置年月	平成8年4月
所在地	大田市平10639-1	所管課	産業観光部観光課

2 指定管理者

団体名	木崎湖温泉開発株式会社	選定方法	公募 ・ 非公募
住 所	大田市平10639-1	指定期間	平成27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		
		計（A）		
	支出	指定管理料	34,000	33,810
		修繕費	4,800	1,381
		計（B）	38,800	35,191
差引（A－B）		△ 38,800	△ 35,191	

項目			予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	33,500	33,810
		利用料	7,500	6,038
		計（A）	41,000	39,848
	支出	人件費	13,250	13,470
		消耗品費	350	341
		燃料費	12,000	10,469
		光熱費	9,950	8,082
		委託料	1,800	1,795
		広告宣伝費	200	116
		保険料	100	105
		通信費	150	106
		修繕料	500	162
		手数料	560	366
		使用料他	2,140	3,325
		計（B）	41,000	38,337
差引（A－B）		0	1,511	

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）

所長 1名（正職員） 現場管理責任者
各部門8名（パート） 施設（設備）管理、プール監視、受付管理、清掃管理

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
利用者等	38,000人	32,701人	86.06%
自主事業集客	100人	142人	142.00%

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
プール授業直前講習会	6月15日	10	市内小学校児童水泳教室
プール授業直前講習会	6月16日	10	市内小学校児童水泳教室
プール授業直前講習会	6月22日	10	市内小学校児童水泳教室
プール授業直前講習会	6月23日	15	市内小学校児童水泳教室
水中歩行教室	4月26日	8	インストラクターによる水中教室
水中歩行教室	5月26日	9	インストラクターによる水中教室
デジタル掛け軸	7月6日～7日	80	プール棟ロビー

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
4月12日	午後4時54分頃に市内在住の79歳の女性が運転する乗用車が、プール棟玄関のガラスドアに衝突し、ドアを破損する事故が発生。女性にケガなどはなく、物損事故として処理が行われた。

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
9月25日	プール凝集剤注入器修繕
1月27日	井戸汲上倉庫内塩素注入器修繕
3月9日	ジャグジー塩素注入器修繕
3月12日	プール棟男子トイレ床タイル修繕

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】

ロビーにアンケート用紙を設置し、利用者に記入してもらい投函箱に投入し回収した。

【アンケート期間】

平成31年4月1日～令和2年3月31日

アンケート集計結果内容

「館外を含む総合評価」の結果は、

良い：18 やや良い：5 普通：4 やや悪い：0 悪い：0

「また来館したいと思いますか」の結果は、

はい：26 いいえ：0

利用者からの主な苦情・意見とその対応

特に大きな苦情はなく、スタッフの対応等に感謝される意見や施設利用については、好感度の意見が多かった。

令和2年3月7日～令和2年3月24日までの間、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、臨時休館を実施した際、早期の再開を望む意見が寄せられた。

アンケートによる改善点

「スタッフの接客態度（あいさつ・笑顔）はいかがでしたか」の結果は、

良い：20 やや良い：2 普通：6 やや悪い：0 悪い：0

となっており、昨年度の評価においては、やや悪い、悪いがあったが、笑顔であいさつを徹底したことにより、その評価は改善された。

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）】

令和元年度は入場者数が前年比△2,991人（91.6%） 入場料△584,000円（91.2%）でした。入場者数及び減収の要因に、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から3月7日から3月24日までの間に臨時休館を実施した影響も大きかった。

会員の増強、各種団体等にプール利用の促進を働きかけたい。

利用目的については、市民の健康増進と木崎湖周辺の観光拠点となる施設になるよう努力していきたい。

【施設所管課（総括）】

入場者数、利用料とも昨年度に比べると減少している。平成27年度から令和元年度の5年間の平均入場者は約36,500人であるが、令和元年度については、3月の新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため約1ヶ月の臨時休館にともない、平均を下回る入場者数となっている。

引き続き、木崎湖周辺の観光拠点施設としての位置づけはもちろん、高齢化が進む本市の状況から健康管理への関心が高く、健康増進施設としての利用も多く見受けられる。関係する部署や事業者等との連携を図りながら、より良い施設運営できるよう指導していきたい。

また、給排水管をはじめとした施設の老朽化に伴い、計画的な改修を行うと共に、今後の施設の在り方なども検討をしていく必要がある。

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】 利用者が安心・安全に利用してもらうため、安全管理の講習会を実施しています。気持ちよく利用してもらうため、受付時に笑顔で挨拶をしていつも声かけをしています。毎日引き継ぎのミーティングを行い、質の高いサービス向上に努め地域に根ざした施設運営に努めています。		
【所管課の評価】 施設の休日を利用して安全講習会を開催するとともに、他施設の運営状況を参考に意欲的にサービス向上に取り組んでいる。		
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】 利用者に対し、サービス向上には職員がいつも要望・意見を聴き、すばやく対応することを心掛けるよう指導し利用者の増加に努めています。アンケートにおいては、軒並好評化をいただいております。今後も利用者に気持ちよく利用いただける環境づくりに努めるとともに、会員増加を図りたい。		
【所管課の評価】 利用者に気持ちよく利用してもらうために施設清掃と接客対応の徹底に努めるとともに、アンケートを実施した結果、概ね好評化をいただいていることから、利用者の生の声を把握しつつ改善等を行うことができています。 市外への広報展開を行い、更なる会員数の増加を図ろうとしている。		

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
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	○	○
施設、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】 小・中学生の利用が多くなる夏休み前に大町消防署の講師による普通救命講習（AEDを含む）、火災通報、避難誘導訓練を全職員で行っております。県によるプール安全管理講習会に出席し、内容を職員に周知徹底しています。また、平駐在所と連絡を密にしています。周辺の地域住民に協力体制を依頼しています。		
【所管課の評価】 プールを安全・安心して管理運営していくための救急講習を実施している。また、避難訓練やAED講習、人命救助研修、避難経路確認など、安全対策・緊急対応の徹底が図られている。新型コロナウイルス感染症の拡大防止策については、素早い判断を行い臨時休館などの対応をすることができている。		
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】 夏場には利用者が多くなり混雑するので、安全・安心して公平に利用できるように職員に周知徹底しています。		
【所管課の評価】 利用者の施設の利用適正に対応している。 繁忙期の利用に対しても、職員間で徹底が図られている。		

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】 燃料費を削減をするため、冬期間プール内の水温低下を防止するため夜間プールヘシートを覆っています。また、電気量を抑えるため昼間は必要最小限の点灯にしています。修繕・改修については担当課と事前に相談をしています。		
【所管課の評価】 修繕・改修が必要な箇所については、事前に担当課に相談し適切に対応されている。燃料費の経費の節減についても努力されている。		
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】 業務報告書等は適正に作成し報告しています。		
【所管課の評価】 経理及び事務処理については、適正に処理されている。		

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】 職員の配置は適切に配置しています。大町消防署による普通救命講習、通報訓練、避難誘導訓練は職員全員受講し指導を受けております。地域雇用を優先して行っております。		
【所管課の評価】 有資格者である防火管理者が施設管理を行うとともに、北アルプス広域消防本部による救命講習会や緊急時通報、避難訓練を実施しており、積極的に労務管理に取り組んでいる。また、地域雇用を積極的に行っている。		
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】 労働者名簿、賃金台帳、タイムカードを整えています。パートタイマー就業規則を労働基準監督署に届け済です。なお、職員の健康管理には十分配慮し、健康診断を行っています。		
【所管課の評価】 法を遵守した取り組みがなされており、関係諸表簿も適正に管理されている。 職員の健康管理については、統一管理できるような管理を引き続きお願いしたい。		

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】 施設内外のトラブルについては、迅速に対応して所管課に報告し指示を受けております。常日頃事故のないように気配りを職員に周知しております。		
【所管課の評価】 施設の管理運営に関しての事前打ち合わせや報告が行われている。利用者の利便性・快適性をはじめ安全性の観点から随時情報交換を図っている。		
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】 温泉施設の「風呂の日」に合わせ、プールではインストラクターに依頼して水中歩行教室を行っています。なお、保育園児、小学校、老人クラブ等に利用促進しております。		
【所管課の評価】 独自の水泳教室や水中運動教室などの自主事業を開催している。また、幼稚園・保育園・小学校・老人クラブによる使用についても、積極的に取り組んでいる。地元との連携による施設活用について、更なる検討を期待する。		
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】 関係法令は遵守、個人情報の保護には職員に注意するよう周知しています。		
【所管課の評価】 関係法令等を遵守した取組みがなされている。		
その他施設の特長事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特長性を考慮した内容を記載)	○	○
(施設所管課で施設の特長性を考慮した内容を記載)	○	○
【指定管理者の評価】 プール棟施設と温泉棟施設が併設している部分があり、両施設が共同して開催するイベントを積極的に実施しています。		
【所管課の評価】 併設している温泉棟との共同イベント等を積極的に開催している。今後、近隣施設や地域との関わり方も視野に入れた取り組みも期待したい。		

1 2 大町市指定管理者評価委員会の評価・意見

(相応の収益が見込まれる施設において中間年次以降のみ添付)

施 設 名	大町市アミューズメントハウス		
指定管理者	木崎湖温泉開発 (株)	募集方法	非公募
指 定 期 間	平成 2 7 年 4 月 1 日～平成 3 2 年 3 月 3 1 日 (5 年間)		
設 置 条 例	大町市アミューズメントハウス設置及び管理に関する条例		
設 置 目 的	温泉を利用したスポーツレクリエーション活動を通じ、市民の健康増進と観光事業の振興を図る		
評価実施日	平成 2 9 年 7 月 2 5 日		
評 価 内 容	1. 平成 2 8 年度年度評価シートについて (1)施設の運営について ①利用者アンケートについては、改善点が具体的に記載できるような内容へと見直すとともに回収率の向上に取り組んでいただきたい。 ②初めての来場者や外国人などに、ルールやマナーについて周知を図る必要がある。多言語による表記や分かり易く明確なものとなるよう工夫いただきたい。 (2)危機管理体制、平等利用等 ①ガイドラインの作成やルールの明確化を行うことで監視員への指導を徹底し、事故の発生を未然に防ぐような監視体制をお願いしたい。 ②施設の老朽化に伴う事故の発生がないよう、定期的な点検や計画的な改修・修繕の実施により安全管理に努めていただきたい。 ③プールでの事故は様々な要因が考えられ、内容によっては市が補償しなければならない事案が発生する可能性がある。保険の内容や補償範囲等は市と指定管理者が互いに把握しておくべきである。危機管理について徹底いただきたい。 (3)施設の管理経費について ①主にロビーの絨毯やプール室内の壁など施設における汚れが目立っている。来場者に不快な思いを与えないよう早急に対応いただきたい。 (4)労務管理について ①賃金台帳を確認したところ、長野県における最低賃金を下回っている従業員が存在しており、早急に改善いただきたい。また、従業員個々の昇給についても可能な限り配慮いただきたい。 ②一週間の所定労働時間が 20 時間以上であり、かつ、31 日以上雇用見込みの従業員は、雇用保険に加入しなければならない。該当者について再度確認いただきたい。 ③社会保険料等の支払いが遅延する傾向にある。口座振替にするなど納期を厳守いただきたい。		

	④パート就業規則は作成されていたものの、労働基準監督署への提出がされていない。早急に提出するとともに従業員への周知を行っていただきたい。 ⑤雇用契約書に契約更新の基準について記載いただきたい。また、期間満了後に雇用契約書が更新されていない従業員も見受けられるため、早急に改善いただきたい。 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、おおむね実施がされているものの、市民限定にて割引サービスを行うなど、利用者の確保に向けいっそう努力いただきたい。 3. 経営財務状況について ①プール棟のみを見ると、現段階で大きな問題は見受けられない。温泉棟業務との経理区分を明確にさせていただくとともに、利用者の増加や経営の安定化に向けいっそうの取り組みをお願いしたい。
--	---