

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3年度（指定期間5年のうち2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 | 令和2年4月1日 ～<br>令和7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 | 1,484  | 1,484  |
|                          |         | 修繕費   | 200    | 0      |
|                          |         |       |        |        |
|                          |         | 計（B）  | 1,684  | 1,484  |
|                          | 差引（A－B） |       | △1,683 | △1,484 |

|       |         |          |       |       |
|-------|---------|----------|-------|-------|
| 項目    |         | 予算額      |       | 決算額   |
| 指定管理者 | 収入      | 指定管理料    | 1,484 | 1,484 |
|       |         | 利用料      | 0     | 0     |
|       |         | レストラン売上等 | 2,630 | 1,120 |
|       |         | 雑収入      | 2     | 0     |
|       |         |          |       |       |
|       |         | 計（A）     | 4,116 | 2,604 |
|       | 支出      | 人件費      | 1,700 | 1,670 |
|       |         | 施設管理・修繕費 | 450   | 0     |
|       |         | 食材費      | 1,100 | 545   |
|       |         | 水道光熱費    | 500   | 289   |
|       |         | 広告宣伝費    | 150   | 0     |
|       |         | 雑費       | 50    | 81    |
|       |         | 備品消耗品費   | 100   | 67    |
|       |         | 通信交通費    | 50    | 108   |
|       |         |          |       |       |
|       |         |          |       |       |
|       |         | 計（B）     | 4,100 | 2,760 |
|       | 差引（A－B） |          | 16    | △ 156 |

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 従業員（パート）     | 調理・施設掃除・施設管理   |
| ホール 2名 他部門従業員（パート）（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（人） | 実績（人） | %     |
|------------|--------|-------|-------|
| レストラン      | 2,400  | 1,000 | 41.7% |
| 宴会・イベント    | 100    | 0     | 0.0%  |
| 物品販売・自動販売機 | 130    | 120   | 92.3% |
|            |        |       |       |
|            |        |       |       |
|            |        |       |       |
|            |        |       |       |
|            |        |       |       |
|            |        |       |       |
|            |        |       |       |
|            |        |       |       |

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11日 | 600人 | 自転車イベントへの協力 |
|                |       |      |             |
|                |       |      |             |
|                |       |      |             |
|                |       |      |             |
|                |       |      |             |
|                |       |      |             |
|                |       |      |             |
|                |       |      |             |
|                |       |      |             |
|                |       |      |             |

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】  
令和3年4月(開店日)～令和3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 59件 40代以上が全体の65% 10代も全体の約20% 大北地区以外の県内、県外から来た方が多い ・ 山頂へ来たきっかけはネットを見て来た方、国際芸術祭で訪れた方が多い。

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。展望台、エコ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ている。

アンケートによる改善点  
展望台、山頂周辺、エコハウスの清掃について、お客様に気持ちよく過ごしていただけるよう、よりいっそう力を入れている。山頂の伐採については担当所管課に要望している。

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)】  
令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染防止対策を施し、検温消毒の実施、来場者名簿記入のお願いなど注意を払いながらの営業となった。秋に開催された北アルプス国際芸術祭では、紅葉の時期と重なり鷹狩山展望施設には多くの方が来場されたが、飲食店は前回開催された時ほどの利用がなかった。

【施設所管課(総括)】  
北アルプス国際芸術祭の開催により鷹狩山展望施設は大変賑わったが、新型コロナウイルス感染症の影響により収益は計画より減少した。  
北アルプスを展望するのに最も適した場所であることから、利用者が気持ちよく過ごせるように清掃や草刈りをこまめに実施し清潔に保たれていた。

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、観光事業の振興に向け、SNS等の情報発信により山頂を訪れる観光客の増加へと結び付いている。                                                                                                                                                           |       |     |
| 【所管課の評価】                                                                                                                                                                                                                  |       |     |
| 施設の設置目的を理解し、協定書、仕様書、事業計画書に基づき概ね良好な運営がされていた。                                                                                                                                                                               |       |     |
| 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】                                                                                                                                                                                                                |       |     |
| アンケート結果では、施設の清掃管理や自主事業のレストラン等への満足度は非常に高いと感じられる。また、要望への対応については、指定管理者の判断ではできないことも多く、八坂支所と協議しながら進めていく。SNSでの情報発信や口コミ、北アルプス国際芸術祭の開催により知名度が高くなり訪れる人も年々増えている。新型コロナウイルス感染拡大の影響によりレストランは開店できない期間があったが、山頂を訪れる方がいたため展望台の清掃等はこまめに行った。 |       |     |
| 【所管課の評価】                                                                                                                                                                                                                  |       |     |
| 新型コロナウイルス感染症の影響によりレストランを開店しない期間があったが、SNS等を活用し広報するなど利用促進に取り組んでいた。<br>アンケート調査を実施し利用者の要望や意見を把握しながら、メニューなど改善できることにはすぐに取り組み、サービスの向上に努めていた。                                                                                     |       |     |

| 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】<br>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、感染対策としてお客様に検温、消毒のお願い、万が一の連絡のため連絡先の記入等をお願いした。店内は座席数を減らし、アクリル板でパーティションを設置し、店内の消毒にも気を配りながら営業した。 |       |     |
| 【所管課の評価】<br>新型コロナウイルス感染症対策として、検温、手指消毒、連絡先の記入、パーティションの設置等を行い利用者の安全確保に努めた。<br>防災訓練も実施され、施錠、警備体制、緊急時の対応も適切であった。                   |       |     |
| 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】<br>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。                                                                        |       |     |
| 【所管課の評価】<br>不適切な利用の制限もなく、利用者に対しては平等な利用の確保がされていた。                                                                               |       |     |

| 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】<br>国際芸術祭が開催されたため、山頂を訪れる方は増えたものの、新型コロナウイルス感染症の影響により、屋内での飲食を避ける方が多く、収入は想定より減少した。常勤の従業員を配置したため、施設管理は適切に行うことができた。    |       |     |
| 【所管課の評価】<br>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削減に努めている。国際芸術祭が開催され鷹狩山を訪れる利用者は増加したが、レストランの利用者が予想より少なく収支計画より減少した。                 |       |     |
| 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】<br>日々の現金管理、出納帳の作成を行い、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にしてある。 |       |     |
| 【所管課の評価】<br>会計処理、業務報告書、事業報告書は適正に処理されている。備品管理も適正に行われており、帰属も明確である。                                                            |       |     |

| 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】<br>基本的には常勤従業員（パート）1名で営業していますが、繁忙期や常勤従業員の休日などには、当社の他部門の従業員（パート）が対応することもあった。従業員は大町市の住人であり地域雇用へも配慮している。従業員には適宜研修を行いスキルアップ向上に努めている。 |       |     |
| 【所管課の評価】<br>常勤従業員（パート）は市内から雇用されており、繁忙期や常勤従業員の休日には自社の他部門従業員（パート）が対応するなど臨機応変に行われていた。<br>職員研修も適宜行いスキルアップに努めていた。                               |       |     |
| 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<br>（※「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】<br>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。                                                                      |       |     |
| 【所管課の評価】<br>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。<br>帳簿類も適正に処理され、給料の遅滞も見受けられない。                                                                   |       |     |

| 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】<br>前年度に引き続き新型コロナウイルスの対策について所管課と相談しながら対応した。                                     |       |     |
| 【所管課の評価】<br>指定管理者とは綿密に連絡を取り合いながら速やかに調整している。すぐに解決できない課題については、情報共有するとともに今後も協議し施設の有効活用に努めたい。 |       |     |
| 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】<br>新型コロナウイルス感染症の影響により、店内での飲食を避ける傾向があり、テイクアウトは多いが客単価が低いため計画通りの収入にはならなかった。       |       |     |
| 【所管課の評価】<br>自主事業はレストランの運営であるが、国際芸術祭の開催により一定の客数は得られたが、新型コロナウイルス感染症の影響により集客には苦労していた。        |       |     |
| 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】<br>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】<br>関係法令等は遵守され、個人情報保護についても適正に取り扱われている。                                            |       |     |
| 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】                                                                                  |       |     |