

(施設名 : 大町市交流促進センター明日香荘)

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 1年目)

施設名	大町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	大町市八坂1160	所管課	大町市八坂支所

2 指定管理者

団体名	株式会社 ハーヴェイ・クリエーション	選定方法	公募 ・ 非公募
住所	大町市大町2683-1	指定期間	令和3年4月1日～令和8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	11,000	11,000
		修繕費	3,450	3,423
		計 (B)	14,450	14,423
	差引 (A-B)		△ 14,449	△ 14,423

項目		予算額	決算額	
指定 管理者	収入	指定管理料	11,000	11,000
		利用料	77,914	81,460
		受取利息		
		雑収入	0	4,574
		計 (A)	88,914	97,034
	支出	人件費	34,191	33,657
		仕入高	26,388	26,070
		一般管理費	35,093	40,238
		計 (B)	95,672	99,965
差引 (A-B)		△ 6,758	△ 2,931	

(施設名 : 大町市交流促進センター明日香荘)

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)
- ・サービス担当1名(正)・サービス担当3名(パ)・調理補助1名・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(人)	実績(人)	%
宿泊部門	49,085	54,178	110%
レストラン部門	5,454	4,295	79%
バンケット部門	7,791	6,927	89%
日帰り入浴部門	3,895	3,406	87%
おやき販売部門	9,349	7,406	79%

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か月	1,300	
湯ッ得セット	12か月	783	
新そば祭り	10~11月	1,013	
おせち料理販売	12月	50	

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	
4月20日	日特工業(株) 厨房流し台排水トラップ修繕	26,400 円
7月17日	(有)福島電機 ショーケース・エアコン・製氷機修理	95,700 円
9月6日	日特工業(株) 男風呂ろ過循環ポンプ点検修繕	59,400 円
11月19日	日特工業(株) 女風呂シャワー水栓修繕	25,300 円
11月24日	ミツワヤンマー(株) 非常用発電設備機関整備	113,410 円
1月26日	日特工業(株) 女風呂シャワー水栓修繕 2台	49,500 円
2月28日	(株)三京 金太郎ろ過機注入弁取替工事	27,500 円
8月	大町ホンダ販売(株) 車両ブレーキ修理	107,800 円
12月	大町ホンダ販売(株) 車検整備	135,000 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. 隣の客室の声が聞こえる | |
| 3. 暖房の効きが悪い | 4. 客室に昆虫がいる | 5. KHP 騒音 |
| 6. ジャグジーが利用できない | | |

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. 客室のトイレにウォシュレットがほしい。
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. ハード部分のクレームにつき丁寧にお詫びした。
3. 都度出向き、除去した。
4. 原因究明、特定し、調整と修繕を実施した。

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)】

当館を取り巻く経済環境は悪化の状況が常態化している中、当期も1年を通して新型コロナウイルス感染症の影響に苦慮し、経営状況の深刻化が浮き彫りとなりました。ですが、着々と新たなリピーターや明日香荘ファンは増えていることは、評価できるものと考えております。

【施設所管課(総括)】

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、休館を余儀なくされたが前年度と比べ大幅に収益を伸ばしたことは評価できる。
今後もコロナ禍などにより観光業を取り巻く環境は厳しいものになると予想されるが、リピーターを増やすなど工夫を凝らした運営を行い、更なる利用者の増加に努め赤字からの脱却を進めてほしい。

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】 コロナ禍の中、安全安心な運営を目標に設置目的である市民の交流の場、観光産業の振興に寄与する目的を遂行し一定の効果と成果は保てたものと考えております。		
【所管課の評価】 コロナ禍の中、施設の運営、宿泊客の増進に力を入れたことは評価できるが、大変な時期ではあるが今後は市民福祉の増進に力を入れていただきたい。		
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】 3期目のスタート。初年度の管理期間も利用者目線に重点を置きサービスを提供してまいりました。営業の中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。また、コロナ禍の中で利用者への安心と安全を提供すべくオゾン発生器や空気清浄機を追加設置、更新を行いました。		
【所管課の評価】 コロナ禍で宴会が皆無に等しい中、施設の安定的な運営のため宿泊に力を注いだことは評価できる。 また、利用者の苦情対応については、スピーディーな対応を行っていただき感謝している。 今後は、市民福祉の増進のためコロナ禍の中、いかに地域住民のために貢献できるかが重要である。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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2パターンでの避難誘導、消火訓練を今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操作講習も実施いたしました。

【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。また、施錠、警備体制も適切に行われている。

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】

利用者の受付には、施設設置目的を踏まえ公平かつ平等な取り扱いに努めてまいりました。また、安心安全の観点から新型コロナウイルス感染症拡大防止策として発熱症状等の入館水際対策を行いました。

【所管課の評価】

不適切な利用の制限もなく、利用者へは常に平等な利用が確保されていた。

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	△	△
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>今年度も経年劣化や消耗など設備等の不具合や故障が多く、経営・運営上ともに苦慮しました。修繕費がかさんでいることと、設備の劣化により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。コロナ休業もあったことから、設備の再運転時には、故障や不具合等もありました。今後も早期発見と対処を心掛けてまいります。また、当社では水道光熱費・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努めてまいりました。コロナ禍の影響により計画した収支予算には大きく及びませんでした。都度、改善策・対応策を実行いたしました。</p>		
<p>施設や設備の老朽化が進み、修繕費がかさんでいることは理解できるが、日常の清掃や整備、点検により、長寿命化を図る必要がある。 また、経費削減に取り組んでいたことは評価できる。 収支計画と事業計画は、コロナ禍により整合が取れなかった。</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>本年度も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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>会計処理は会計事務所で行っており、適正に処理がされていた。 引き渡した備品も適正に管理されている。 業務報告書や事業報告書も適正であったが、遅滞が見受けられたので改善をしてほしい。</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】</p> <p>今年度もコロナ禍での運営に沿った人員配置を目指してまいりましたが、コロナ禍での対面業種、不安定な営業状況であることから、離職や人手不足も加わり人材確保に苦慮しました。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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>コロナ禍での影響で人材確保に苦慮したことは理解できるが、採用した従業員の定着を図れるように育成に努めてほしい。 職員研修については、適切であった。 人材確保にあっては、地域雇用には配慮されている。</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】</p> <p>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、健康診断を実施しました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働法規を遵守した適正な労働条件を確保しており、給料の遅滞も見受けられない。健康診断も市立大町総合病院と八坂診療所と連携して実施している。</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】</p> <p>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、コロナ禍の中でも大変心強く、前向きな運営が出来ました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>施設を運営する上で必要な協議や調整を、指定管理者と所管課で行う事ができた。</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】</p> <p>事業計画書に掲げた自主事業はコロナ禍に適応の是非を判断し、実施、延期、中止を決定。他にも新規の自主事業を実施してまいりました。特に周年記念祭が行えたことはコロナ禍においても励みとなりました。また、今年度も地域からの仕入、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、経営状況報告や意見交換を行ってまいりました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止になったイベントがあったものの新たな自主事業を実施したことは評価できる。また、明日香荘連絡協議会を定期的に実施し、今以上地域住民の意見交換を行い施設運営に活かしていただきたい。</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】</p> <p>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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>関係法令等は遵守され、個人情報保護についても適切に取り扱われている。</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>		