

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	大町市平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 ・ <u>非公募</u>
住所	大町市平10639-1	指定期間	令和2年4月1日～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	0	
		計 (A)	0	
	支出	指定管理料	33,500	33,500
		修繕費	2,628	2,451
		使用料及び賃借料	1,889	1,831
	計 (B)	38,017	37,782	
差引 (A-B)	△38,017	△37,782		

項目		予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	33,500
		利用料	5,000
		雑収入	2
		計 (A)	38,502
	支出	人件費	13,470
		消耗品費	350
		燃料費	9,600
		光熱費	8,409
		委託料	1,800
		広告宣伝費	200
		保険料	100
		通信費	150
		修繕料	300
		手数料	550
使用料他	3,573		
計 (B)	38,502		
差引 (A-B)	0	1,350	

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 現場管理責任者 各部門9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	30000人	27344人	91.14
自主事業集客	新型コロナ感染防止のため自主事業は開催せず	0人	—

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
新型コロナ感染防止のため開催せず			

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
8月17日	プール内にて利用者が溺れそうになったため、救出し、救急車にて大町総合病院へ搬送した。 ⇒翌日には退院

8 施設・設備の修繕状況

	内容・対応等
2月4日~3月6日	プール内の塗装、スライダーの階段の塗装、シャワー室の水漏れ修理
3月20日	排水汲み上げポンプの取り換え

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と投函箱を設置し、利用者に記入し投函いただいた。

【アンケート期間】

令和3年4月1日～令和4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：17 やや良い：10 普通：2 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：28 いいえ：1

利用者からの主な苦情・意見とその対応

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、39日間の臨時休館を実施した。その際には、早期の再開を望む意見が寄せられた。また、利用者からジャグジー内で「会話をしない」などの徹底を求める声と、「会話を楽しみたい」との声があったが、感染拡大の観点から人数制限や黙浴等の徹底を図り、利用者に協力を求めた。

アンケートによる改善点

「スタッフの接客態度 (挨拶・笑顔) はいかがでしたか」の結果は、
良い：23 やや良い：3 普通：3 やや悪い：0 悪い：0
となった。引き続き、笑顔で挨拶を徹底していく。

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3年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から9月に9日間 2月4日から3月6日まで30日間休館としたが、入場者数は前年比+558人 (102.1%)、入場料+686,700円 (116%)となった。
また、令和3年11月22日にはプール利用者100万人を突破した。
引き続き、感染対策に努めるとともに利用者の増加に向け、各種団体等へ利用促進を働きかけながら、市民の健康増進と安心・安全な地域の観光拠点施設を目指していく。

【施設所管課 (総括)】

当施設は、平成8年4月に市民の健康増進と観光事業の振興を図るため、指定管理者である木崎湖温泉開発(株)が運営する「ゆ〜びる木崎湖温泉棟」と併設して建設した。プール棟、温泉棟を併せた「ゆ〜びる木崎湖」は、市民に幅広く認知され、木崎湖周辺地域の観光拠点として定着している。
令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため39日間の臨時休館を行ったものの、多くの市民 (特に高齢者) が年間券の購入により、健康増進の向け継続的に利用されたため、入場者数は前年度より微増している。
給排水管をはじめとする施設の老朽化に伴い、計画的な改修を行うとともに、今後の施設のあり方なども検討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】		
市民の健康増進に向け、年間を通じ安全・安心に利用いただけるように配慮した施設運営に努めるとともに、木崎湖周辺の観光拠点となるべく取り組みを進めている。		
【所管課の評価】		
木崎湖周辺の観光の拠点施設として、周辺地域と連携し利用者拡大に向けた取り組みを行うとともに、健康増進施設として、安心・安全等に配慮した施設づくりに取り組んでいる。		
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】		
要望・意見等を把握しながら、清潔で安全な施設とトラブルの未然防止、利用者へのサービス向上に努めている。		
【所管課の評価】		
利用者に気持ちよく利用してもらうための施設清掃と、笑顔による接客対応等の徹底に努めている。また、アンケートを実施した結果、概ね好評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図ることができている。 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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 安全なプール利用に向け、普通救命講習（AEDを含む）や火災通報、避難訓練を実施することともに、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る。 大町警察署平駐在所と連絡を密にするとともに、周辺地域住民に協力をお願いしている。 新型コロナウイルス感染防止のため、消毒、検温、脱衣所までのマスクの着用、連絡先等の記載、ジャグジー内の黙浴への協力をお願いしている。 		
<p>【所管課の評価】</p> <p>安全・安心な管理運営とするための救急講習の実施や、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。</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>夏場には子ども含め利用者が多くなり混雑するため、安全、安心して公平に利用できるよう職員に周知徹底している。（混雑の状況によっては入場制限を実施）</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>繁忙期の利用に対しても、職員間で徹底が図られており、適切に対応されている。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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>燃料費の削減に向け、冬期間はプール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る。また、電気料を抑えるため昼間は必要最小限の点灯としている。修繕、改修については、観光課と事前に相談をしている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>修繕・改修が必要な箇所については、事前に相談があるほか、燃料費等の経費節減にも積極的に取り組まれており、適切に対応されている。</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>業務報告書等は適切に作成し、報告している。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>経理及び事務処理については、適正に処理されている。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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>職員配置は適切に実施している。 大町消防書による普通救命講習、通報訓練、避難訓練は職員全員で受講し、指導を受けている。 職員の採用については、地域雇用を優先して行っている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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、避難訓練を実施するとともに、防火管理者による施設管理を行っている。また、積極的に労務管理や地域雇用を行っている。</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>労働者名簿、賃金台帳、タイムカードを整えており、パートタイマー就業規則を労働基準監督署に届けている。また、職員の健康管理には十分配慮し、健康診断を行っている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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、統一的な管理できるよう引き続きお願いしたい。</p>		

評価の視点・項目 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
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、観光課へ報告し指示を受けている。常日頃事故のないように気配りを職員に周知徹底している。		
【所管課の評価】 施設の運営管理に関しての事前打ち合わせや報告が行われている。また、コロナ感染拡大防止や利用者の利便性・快適性をはじめ、安全性の観点から随時情報交換を行っている。		
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】 新型コロナウイルス感染防止のため水中歩行教室は自粛した。平公民館やシニアクラブ等に対し、利用促進を図っている。		
【所管課の評価】 コロナ感染拡大防止で自主事業の開催はなかったが、シニアクラブ等への利用促進に取り組んでいる。地元との連携による施設の活用については、更なる活用を期待する。		
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】 関係法令等は遵守、個人情報の保護には職員に注意するよう周知している。		
【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。		
その他施設の特事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特性を考慮した内容を記載)	○	○
(施設所管課で施設の特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施設が併設しているため、両施設共同のイベントを開催している。		
【所管課の評価】 併設している温泉棟との共同イベント等や、近隣施設や地域との関わり方も視野に入れた取組みを期待したい。		