

(年度評価施設 : 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4年度 (指定期間 5 年のうち 2 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	株式会社ハーヴェスタ・クリエーションズ		選定方法	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	4,221
		計（B）	14,450	15,221
差引（A－B）		-14,449	-15,221	

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	91,383	125,083
		雑収入（コロナ関連助成・補助金）		3,313
		雑収入		137
		計（A）	102,383	139,533
	支出	人件費	35,087	37,414
		仕入高	27,179	41,664
		一般管理費	39,798	57,875
		計（B）	102,064	136,953
差引（A－B）		319	2,580	

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	・料理長1名	・調理師1名 (正)
・サービス担当2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	実績	達成(%)
宿泊部門	2,875人	6,623人	230.3
レストラン部門	9,353人	5,737人	61.3
バンケット部門	5,589人	1,557人	27.8
日帰り入浴部門	13,688人	8,851人	64.6
おやき販売部門	62,072個	38,716個	62.3

6 自主事業の状況

事業名・イベント名	開催日	参加者数等	内容
やさか山菜そば祭り	4/28～5/15	439人	レストラン 山菜そばメニュー・入浴セット
やさか淡竹まつり2022	6/24～7/3	171人	レストラン 淡竹メニュー・入浴セット
松茸会席	9/16～11/6	1900人	宿泊・日帰りプラン
やさか新そば祭り	11/16～12/4	505人	レストラン 新そばメニュー・入浴セット
10周年記念お客様感謝デー	11月23日	264人	おやきサミット、限定海鮮丼、イベント湯 入浴料・回数券割引販売
蟹三昧会席	12月3日～	2000人	宿泊・日帰りプラン
冬のうまいもん会 クエ三昧	12月21・22日	35人	宿泊・日帰りプラン
おせち販売、入浴イベント	12月31日	217人	おせち、イベント湯、回数券・湯ッ得割引、日の出そば
初湯イベント	1月1日	206人	イベント湯、回数券・湯ッ得割引、日の出そば
風呂の日初め	1月28・29日	454人	紅白おやき、限定海鮮丼、イベント湯 回数券・湯ッ得割引、物産販売
冬のうまいもん会えびかに合戦+廻る鮎	2月12・13日	63人	宿泊・日帰りプラン
冬のうまいもん会マクロthe解体ショー+廻る鮎	3月7・26日	129人	宿泊・日帰りプラン、レストラン限定メニュー

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
10月24日	熱探知機経年劣化故障による誤作動／機器探索と誤作動周知、交換

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
5月・10月	製粉所 詰まり除去、修繕等メンテナンス一式 250,140円
6月・7月	厨房 食洗機水漏れ、ガスブースター修繕 188,760円
8月	男湯サウナ室 サーモスタット交換 119,900円
9月・10月	事務所エアコン ガス充填他点検・修繕 161,100円
12月	火災報知器誤報 感知器・ガス検知器交換 78,100円
10月・12月	ろ過機ポンプ 緊急修繕・予備ポンプ修繕 250,800円
4月・6月・12月	機械室 昇温ボイラー点検及び電磁弁交換 給湯配管修繕他 137,500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)
【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. 隣の客室の音が聞こえる 3. 暖房の効きが悪い 4. 客室に昆虫がいる 5. 冷房がなく暑い 6. ジャグジーが利用できない 等
【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. ハード部分の苦情のため丁寧にお詫びした。 3. 都度出向き、除去した。 4. 原因を特定、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)】 当期においても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であったが、宿泊部門の売上は宿泊補助による効果が顕著に表れ、宿泊部門の利用中心となる一年となった。全般的に一年を通して新型コロナウイルス感染症の影響に苦慮し、経営状況の深刻化は否めません。しかしながら、当期においても新たなリピーターや明日香荘ファンが増えていることは、評価できるものと考えている。
【施設所管課(総括)】 コロナ禍で宿泊助成が大きな武器となり、宿泊客が過去最高と売上が大幅に増え、観光施設として役割を果たすとともに、新たなリピーターや明日香荘ファンが増えていることは評価できる。一方、コロナ禍で地域間交流は難しく、入浴客や宴会はコロナ前に比べると減少しているが、自主事業の開催により集客を図れた。今後、新型コロナウイルス感染症が5類に移行し人々の行動が活発になることから、創意工夫により、利用促進を図るとともに、引き続き明日香荘ファンやリピーターを増やすことで、健全経営に努めてほしい。

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】 コロナ休業は前年度に比べ短期間となり、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といった目的を遂行したものと考えている。		
【所管課の評価】 コロナ禍の中、市民の交流の場また観光産業の振興に寄与する目的を遂行いただいた。新型コロナウイルス感染症が５類に移行し行動が活発化するため、設置目的に沿った賑わいのある施設の創出に努めていただきたい。		
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・意見の把握や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】 当期もコロナ禍ではあるが、利用者目線に重点を置きコロナに注視しながら、サービスを提供することができた。日々の業務から得られた情報については、発生から経過、処理までの報告により、従業員間で共有し対応している。なお、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、再発防止策を実施に心掛けており、特にハードに関わる依存性の高い案件については、その都度、所管課への相談を行っている。また、集客の促進策として宣伝告知等も定期的、効果的に実施ができた。コロナ禍の中で利用者への安心と安全を提供するため、オゾン発生器や空気清浄機を活用し、感染者の報告もありませんでした。		
【所管課の評価】 コロナ禍であったが、利用者目線に重点を置きサービスを提供いただいた。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していただいているが、市へ直接苦情等が寄せられることもあり、利用者目線での更なる改善をお願いしたい。		

評価の視点・項目 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】

宿泊補助による利用者の増加により、訓練実施予定月には行えなかったが、時期を外し実施した。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。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や連絡対策を実施しました。

【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】

当期も経年劣化や消耗など設備等の故障が多く、経営・運営上ともに苦慮させられました。修繕費がかさんでいることと、設備の劣化と旧設備の設置であることから、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。来期も早期発見と対処に心掛けてまいります。当期より昨今の物価高の影響が出始め、光熱費のみにならず原材料、商品仕入費の高騰に歯止めが利かず、経営を圧迫しています。

【所管課の評価】

施設や設備が老朽化していることは理解しており、修繕対応できないものは予算化により随時更新等実施している。日常の清掃や整備、点検により、長寿命化を図るよう引き続き協力いただきたい。また、光熱費や仕入れの高騰に対しては、顧客単価に上乗せする等経営努力により対応いただきたい。

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】

当期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。

【所管課の評価】

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処理されている。
業務報告書や事業報告書の提出は遅延が見受けられるため改善すること。

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】 当期もコロナ禍での運営に合わせ人員配置を行ってまいりました。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、かねてからの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。		
【所管課の評価】 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。また、日中電話が繋がらないことが多々見受けられ、適正な人員の配置や転送先での対応等、顧客を逃さないための工夫を検討いただきたい。 職員研修については、適切であった。 人材確保にあっては、地域雇用に配慮されている。		
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】 宿泊補助により年度の半分以上がシーズンオンの状況であったためオフとの労働条件、時間等に違いが出ました。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。		
【所管課の評価】 労働法規を遵守した適正な労働条件を確保しており、給料の遅延も見受けられない。 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。		

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】 コロナ禍もあり所管課との情報交換が密にできなかったと考えます。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。		
【所管課の評価】 施設を運営する上で必要な協議や調整を行うことができた。さらに、綿密な情報共有が出来るよう顔の見える関係づくりを進めたい。		
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】 当期も自主事業はコロナ禍に適應の是非を判断しつつ、新たな自主事業も実施してまいりました。また、当期も地域からの仕入、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ご協力をいただきました。地域の皆様との「明日香荘連絡協議会」も実施し、経営状況報告や意見交換を行いました。		
【所管課の評価】 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。明日香荘連絡協議会を定期的に実施し、今以上に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。		
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】 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、所管課を通じ、適正に対応いたします。		
【所管課の評価】 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。		
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】		

労働関係法令遵守に係る確認事項

施設名:大町市交流促進センター明日香荘

所管課:大町市八坂支所

①就業規則

- ア 常時10人以上の労働者を使用していますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]
- イ ①－アで「はい」の場合、就業規則を作成し、労働基準監督署へ届出を行っていますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]
- ウ 就業規則を作成した場合は、その内容を常時職場の見やすい場所に掲示したり書面で交付したりするなど、正しい方法で労働者に周知していますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]

②労働条件の明示

- ア 労働者に対し、労働時間、賃金等に関する事項を書面により交付していますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]
- イ 契約期間の定めがある労働者に対し、労働契約の更新の有無及び更新基準を明示していますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]
- ウ 解雇事由について、就業規則等で具体的に明示していますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]
- エ パートタイム労働者に対し、昇給の有無、退職金の有無、賞与の有無及び相談窓口を書面により通知していますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]

【ア～エで「いいえ」と回答した場合は、その改善計画】

③休暇・休日・休憩

- ア 労働者(パート、アルバイトなども含む)に対し、継続勤務期間等に応じて、年次有給休暇の日数を正しく付与していますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]
- イ 年次有給休暇の時効は2年としていますか(未使用の年次有給休暇は、次年度に限り繰越可能としていますか。) ☒ はい ・ ☐ いいえ]
- ウ 労働者に対し、休日は週1日以上与えていますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]
- エ 労働者に対し、労働時間が6時間を超える場合は45分、8時間を超える場合は60分の休憩時間を与えていますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]

【ア～エで「いいえ」と回答した場合は、その改善計画】

④労働時間

- ア 週の所定労働時間は、40時間以下ですか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]
- イ 変形労働時間制(1か月単位、1年単位、フレックスタイム制等)を採用していますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]
- ウ ④－イで「はい」の場合、それぞれ必要な手続き(就業規則への規程、労使協定の締結、労働基準監督署への届出等)を行っていますか。 ☒ はい ・ ☐ いいえ]

エ 時間外労働や休日労働をさせていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

オ ④－エで「はい」の場合、労使協定を締結し、労働基準監督署へ届出を行っていますか。
[☒ はい ・ ☐ いいえ]

カ 労働者の労働時間を、タイムカード等の客観的な記録を基礎として確認したり、労働者に対し実態を正しく記録し適正に申告するよう十分に説明した上で、自己申告制としたりするなど、正しい方法で把握していますか。
[☒ はい ・ ☐ いいえ]

【ア、ウ、オ、カで「いいえ」と回答した場合は、その改善計画】

⑤賃 金

ア 法令で定められた最低賃金以上の賃金を支払っていますか。
[☒ はい ・ ☐ いいえ]

イ 賃金から、法令に定めるもの(所得税、社会保険料など)及び労使協定を締結したもの以外の控除を行っていますか。
[☒ はい ・ ☐ いいえ]

ウ ④－エで「はい」の場合、時間外労働、深夜労働に対し、2割5分以上の割増賃金を支払っていますか。
[☒ はい ・ ☐ いいえ]

エ ④－エで「はい」の場合、休日労働に対し、3割5分以上の割増賃金を支払っていますか。
[☒ はい ・ ☐ いいえ]

オ 宿日直業務はありますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

カ ⑤－オで「はい」の場合、宿日直手当で対応するにあたり、労働基準監督署の許可を得ていますか。
[☒ はい ・ ☐ いいえ]

⑥保 険

ア 対象となる全ての労働者(社会保険については、1か月の所定労働日数及び1週間の所定労働時間ともに3/4以上勤務する労働者。雇用保険については、所定労働時間が一週間あたり20時間以上及び31日以上雇用見込みの労働者)を社会保険及び雇用保険に加入させていますか。
[☒ はい ・ ☐ いいえ]

イ 労災保険に加入させていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

【ア、イで「いいえ」と回答した場合は、その改善計画】

⑦その他

ア 労働者に対し、1年以内ごとに1回の健康診断を行っていますか。
[☒ はい ・ ☐ いいえ]

イ 年少者(18歳未満)を雇用していますか。
[☐ はい ・ ☒ いいえ]

ウ ⑦－イで「はい」の場合、時間外、休日、深夜の労働をさせていませんか。
[☐ はい ・ ☐ いいえ]

エ 外国人を雇用していますか。
[☐ はい ・ ☒ いいえ]

オ ⑦－エで「はい」の場合に、在留カード等で就労可能な在留資格、在留期間を確認していますか。
[☐ はい ・ ☐ いいえ]