

( 年度評価施設 : 大町市美麻温泉交流施設ぽかぽかランド美麻 )

## 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	大町市美麻温泉交流施設 ぽかぽかランド美麻	設置年月	ぽかぽかランド美麻 平成5年5月 ぽかぽかランド美遊 平成8年7月
所在地	大町市美麻16784番地	所管課	美麻支所 産業建設係

### 2 指定管理者

団体名	有限会社 F&Mカンパニー		選定方法	公募
住所	大町市大町4608番地2	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	2,706
	修繕費		2,502	2,922
	手数料等		1,465	1,507
	計 (B)		6,673	7,135
	差引 (A-B)		-6,672	-7,135

項目		予算額	決算額	
指定 管理者	収入	指定管理料	2,706	2,706
		利用料	116,762	133,216
		その他	2,280	4,850
		補助金	0	38,231
		計 (A)	121,748	179,003
	支出	仕入	30,267	39,335
		人件費	32,600	41,134
		水道光熱費	23,447	31,339
		販売促進費	6,056	7,931
		リネン費	2,335	2,276
		分湯費	1,200	1,279
		備品消耗品費	3,031	5,834
		管理諸費	3,000	2,418
		修繕費	600	1,601
		その他	12,190	15,861
	計 (B)	114,726	149,008	
差引 (A-B)		7,022	29,995	

### 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)

代表1名 (役員): 統括責任者
支配人1名 (正社員): 施設管理全般
スタッフ (正社員4名 パート8名): 接客、調理、清掃、予約

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	達成 (%)
入浴 年間人数	40,000人	44,272人	110%
売店 年間件数	11,600件	12,285件	105%
レストラン 年間件数	25,500品	23,301品	91%
宿泊 年間人数	4,500人	5,349人	118%
宴会 年間人数	700人	370人	52%
※レストランは券売機を導入したため品数です。			

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
健活プロジェクト	6月	30	生命保険会社とのコラボでイベント開催
トレーラーハウス販売開始	8月	50	コロナ禍での宿泊形態変化に対応
松茸会席プラン発売	9月	80	食のバラエティ化として開催
ぐるっとそば処スタンプラリー	10月	60	行政の観光促進施策に参加
黒部ダムカレーキャンペーン	10月	70	行政の観光促進施策に参加
観光支援施策(国・県)	通年	500	暫時発信される観光支援事業に参加

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

## 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】  アンケート用紙の客室設置および旅行会社へ口コミを収集
【アンケート期間】  通年
【アンケート集計結果内容】 部屋：100点中84点 経年劣化による古さと最新のデザイン性に欠けるとの内容 風呂：100点中86点 修繕箇所が増えた為、評価下降 料理：100点中92点 価格バランスは検討を要する。基本的に安く販売している。 接客：100点中82点 支配人はじめスタッフの新規採用を強化する。 清潔：100点中84点 部屋同様、経年劣化による低評価。
【利用者からの主な苦情・意見とその対応】 エレベーターが無いことによる不便さを指摘 → 対策なし パブリックトイレの使用不可に対するクレーム → 支所へ進言 館全体に古さを感じる → 経年劣化と備品の劣化がある。予算が付けば什器も新調したい。
【アンケートによる改善点】  同上

## 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)】 前年度に引き続き、コロナ禍での非常に判断の難しい運営年度でありました。また、優秀な人材の確保に苦慮した営業年度でもありました。長引くコロナ禍で観光事業自体への見る目も変わり、就業希望の人材確保は、今後も厳しいものとなる予測です。そんな中、当期は、トレーラーハウスの新設(自主投資)や野菜販売のスタートで、厳しい状況を凌いで参りましたが、経年劣化する施設は年々古さを増し、お客様からのクレームも多く寄せられています。特にトイレの損傷、エレベーターの設置、事故につながる可能性がある箇所の改修は、急を要する課題として迅速に対応いただきたく存じます。
【施設所管課(総括)】 令和5年5月に新型コロナウイルス感染症について、5類感染症にレベルが引き下げられたが、令和4年度は新型インフルエンザ等感染症の位置づけであり、営業縮小等の影響を受けざるを得ない状況であった。経年劣化している施設対応等出来る限り迅速に対応していきたい。 また、施設の運営については、稼働率や利用者の増加につながる営業活動などに取り組んでいきたい。

1.1 評価内容

評価の視点・項目 相当である「○」、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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>コロナ禍でありながら、雇用を少なくすることなく、営業縮小せず運営を行いました。それにより地域への貢献がなされたと考えます。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>経営的に赤字となっているが、指定管理料が増額されない中で工夫等されている。今後は黒字化に向けて更なるサービス向上等に努めていただきたい。</p>		
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	△	△
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス向上の為、専門家による定期的な現場の見直し、従業員の教育を実施した。</li> <li>・ハードの経年劣化に関する満足度は低いものの、接客、料理については、一定の評価を得ている。</li> <li>・利用者から寄せられるご意見は、即時代表へ報告される仕組みを取っており、内容によっては、即時対応を行っている。</li> <li>・トラブルが起こらないよう、現場支配人による現場OJTを常に継続している。</li> <li>・与えられた設備は効果的に活用している。</li> <li>・地元紙やホームページ等へ適切に告知活動を行っている。</li> <li>・自主イベント開催で利用促進を図っている。</li> <li>・コロナ禍にあって貸出は控えた。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>コロナ禍の中、利用者数減少に工夫しながら対応している。令和5年度は状況も好転していくものと思われるので、今後の利用促進等に向けた取り組みに期待したい。</p>		

評価の視点・項目 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>防災訓練はもとより、集合教育にて防犯、防災、緊急時対応、CSRを含めたミーティングも実施、現場支配人を中心とした緊急対応連絡網も整備している。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>緊急時の対応等、警察・消防・所管課等と連携しており、安全に利用できる施設体制となっている。</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>公平かつ平等な対応はサービス業の根本であり、当施設の全関係者がその意識を高く持ち、日々の対応に当たっている。また、利用者に寄り添うことをテーマに、支配人を中心とした「人づくり」で何方も気持ちよくご利用いただける施設の継続を図っている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>利用者からのクレーム等はなかったため、引き続き対応いただきたい。</p>		

評価の視点・項目 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常からスタッフによる施設の維持管理と定期的に行う専門業者のメンテナンスで問題なく維持管理出来てる。</li> <li>・経費削減についても、「ムダ」排除の意識を高めるため、一定のレベルで経費の開示を行っている。</li> <li>・コロナ禍にあって、当初の収支計画は変更を余儀なくされてきたが、補助金等の活用で計画通りに近づけている。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>維持管理等特に問題はないものと見受けられる。問題解消等のためにも、今後も所管課との連携を密にして取り組んでいただきたい。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計事務所による月次会計監査を実施、適正会計処理を行っている。</li> <li>・各種報告書は遅延なく提出している。</li> <li>・定期的に備品の整理を実施している。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>会計処理は適正に行われている。備品について、今後も適正に管理されたい。</p>		

評価の視点・項目 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要最低限の人材配置とし、調理、運転については有資格者を配置。</li> <li>新規採用を拡充し、マルチタスクを実施できる体制を構築。(若年層の追加採用)</li> <li>地元採用が中心で、希望時間に就労できる仕組みを構築。</li> <li>専門家による研修を実施。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>新型コロナウイルス等の影響により、営業時間の変更等に合わせて人員配置がなされており、職員研修も適正に実施されている。また、地域雇用の人材確保も努力している。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧問社労士の指導のもと、労働法規を遵守している。</li> <li>帳簿関連もすべて整えている。</li> <li>給与支払いの遅延なし。</li> <li>定期健康診断実施。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働法規の遵守及び給与支払い、健康診断等ともに問題なし。</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	
	指定管理者	所管課
<b>連絡調整体制の整備</b>		
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	○	○
<b>【指定管理者の評価】</b> ・常に情報の報告連絡相談を行い、協議を重ねている。 ・今回はトレーラーハウスの新設があり、とりわけ協議の機会が多くあった。		
<b>【所管課の評価】</b> 連絡調整体制は整備されている。指定管理者と所管課で連携して活用を図りたい。		
<b>自主事業の実施・地域への配慮</b>		
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	○	○
<b>【指定管理者の評価】</b> コロナ禍の中、トレーラーハウス開設や健康イベントなど、できる限りの自主事業を展開した。また、地域の皆様とのミーティングも適宜、適切に行った。		
<b>【所管課の評価】</b> トレーラーハウスの設置等自主事業には力を入れていた。また、地域づくり協議会等の会議にも参加し、地域との連携を図っている。		
<b>法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開</b>		
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	○	○
<b>【指定管理者の評価】</b> 指定管理代表を中心に個人情報保護に関しての勉強を進め、法令順守の意識を高めている。		
<b>【所管課の評価】</b> 関係法令等の遵守及び個人情報保護について慎重に取り扱われている。		
<b>その他施設の特殊事情</b>		
(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)		
<b>【指定管理者の評価】</b>		
<b>【所管課の評価】</b>		

# 労働関係法令遵守に係る確認事項

施設名: 大町市美麻温泉交流施設ぽかぽかランド美麻

所管課: 美麻支所 産業建設係

## 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 ]