

(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5年度 (指定期間 5 年のうち 3 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番地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
	支出	修繕費	2,021	1,563
		指定管理料(光熱費高騰分)		6,051
		計(B)	13,021	18,614
		差引(A-B)	-13,020	-18,614

		項目	予算額	決算額	
指定管理者	収入	指定管理料	11,000	17,051	
		利用料	100,297	105,535	
		計(A)	111,297	122,586	
	支出	人件費	36,446	36,657	
		仕入高	31,064	36,972	
		一般管理費	52,671	54,200	
			計(B)	120,181	127,829
		差引(A-B)	-8,884	-5,243	

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)

--

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	達成(%)
宿泊部門	3,795人	4,754人	125.2%
レストラン部門	9,652人	6,502人	67.3%
バンケット部門	4,375人	3,004人	68.6%
日帰り入浴部門	12,185人	11,014人	90.3%
おやき販売部門	61,083個	40,011個	65.5%

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	4/15~5/14	786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	6/10~6/25	252人	レストラン 淡竹メニュー・入浴セット
マグロ×ヒラマサ解体ショー	6月24日	28人	宿泊・日帰り限定プラン
松茸会席	9/15~11/5	650人	宿泊・日帰りプラン
やさか新そば祭り	10/28~11/23	843人	レストラン 新そばメニュー・入浴セット
11周年記念お客様感謝デー	11月23日	204人	マグロ解体ショー・振る舞い・限定おやき・イベント湯・回数券割引販売他
おせち販売・入浴イベント	12月31日	248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	197人	イベント湯、回数券・湯ッ得割引、日の出そば
風呂の日始め	1/27・28	262人	イベント湯、回数券・限定おやき、おごっつお天丼

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
3月1日	八坂地区大規模停電発生/利用予約者へキャンセル依頼

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
5月12日	女子風呂換気扇入替工事 日特工業(株) 159,500円
9月14日	フロントシステム改修(インボイス対応) 新日本コンピュータサービス(株) 330,000円
10月23日	おやき 粉こね機修繕 さぬぎ麵機東京販売(株) 111,320円
7月・10月	製粉所機械メンテナンス 明治機械(株) 220,660円
11月17日	1F女子トイレ換気扇入替工事 日特工業(株) 80,300円
5月・8月	プレハブ冷蔵庫修繕 日特工業(株) 79,530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 7. 食事会場が寒い
【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欲しい。 3. 部屋に昆虫がいる。 4. 温泉が塩素臭い
【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. 急性胃腸炎流行化であることを説明、都度の調整を実施した。

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)】 当館の経済環境の悪化は常態化しており、当期においても改善には至らない。全般的に、年間を通して新型コロナウイルス感染症の影響による経営状況の悪化も否めない。しかしながら、日帰り利用者の増加など、新たなリピーター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)】 運営の努力により、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。今後も、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、健全経営に努めていただきたい。

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】		
<p>新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行により、宿泊以外の日帰り利用者も増加となった。安全安心な運営を目標とし、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できたものと考えている。</p>		
【所管課の評価】		
<p>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いただいた。今後も、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。</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	○	○
【指定管理者の評価】		
<p>新型コロナウイルス感染症の流行状況に注視しながら、サービスの提供に努めた。また、日々の営業で発生したトラブル等は、発生から経過、処理までを都度報告するとともに、従業員間で情報共有を図った。即対応可能な案件と、時間が必要な案件を仕分けし、解決方法・再発防止策の検討を行った。特に設備等ハードに関係する案件については、都度所管課に相談を行い対応をした。</p> <p>また、集客の促進策として宣伝告知等を定期的かつ効果的に実施した。昨今の物価高の影響は甚大ではあるが、利用者へ不便等を掛けぬよう、サービスの維持を心掛けた。</p>		
【所管課の評価】		
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの状況に注視しつつ、サービスを提供いただいた。集客の促進策として宣伝告知等も定期的、効果的な実施により、利用促進につながった。 ・サービス低下とならないようフロントや電話対応体制を検討してほしい。 		

評価の視点・項目 相当である「○」、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>消防訓練等を行い、平時の非難誘導、夜間のクランクおよび宿直者による2パターンでの避難誘導、消火訓練を実施した。</p> <p>また、発病・怪我人発生を想定した救急車手配と誘導など、緊急の際の訓練を実施した。なお、地震台風等発生の際は、設備、外周等の点検および復旧作業を行える体制を整えている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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。</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>日頃より利用者の受付には、公の施設であることを念頭に、公平かつ平等な取り扱いに努めている。また、安心安全の観点から、当期も新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、発熱症状等のヒヤリングを実施した。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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。</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	○	○

【指定管理者の評価】

経年劣化による設備等の故障が多く、経営・運営上ともに苦慮した。設備の修繕が年々増えてきており、修繕費が負担となっており、新たな設備投資等に予算が回せない状況である。引き続き、設備等の異常について、早期発見と対処に心掛けサービスの維持に努めたい。

なお、物価高の影響は光熱費のみならず、原材料や商品仕入費の高騰にもつながっており、経営を圧迫している。

【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、修繕により対応できるものは予算化により随時更新等実施している。

指定管理者による適正な保守点検・維持管理により、引き続き施設設備の長寿命化に努めていただきたい。

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】

会計事務所により会計処理をおこなっている。日々、現金の管理に注意し、財務担当者による適正な管理に努めている。

【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る。
- ・備品は適正に管理されている。
- ・業務報告書や事業報告書について、期限までの提出に遅延が見受けられるため改善すること。

評価の視点・項目 相当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
4 労務管理について	評価	
	指定管理者	所管課
職員の配置について		
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】		
<ul style="list-style-type: none"> ・昨今の接客業離れや雇用期間、地の利に加え、かねてからの人手不足もあり、人材確保に苦慮している。 ・接客向上研修、業務オペレーション向上研修を随時実施しており、必要な講習会等への出席をしている。 		
【所管課の評価】		
<ul style="list-style-type: none"> ・接客業離れ等により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頂きたい。また、日中に電話が繋がらないことが多々見受けられることから、適正な人員の配置や転送先での対応等、サービス低下や顧客離れにつながらないように工夫をお願いしたい。 ・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		
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】		
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用者とは雇用契約を締結し、最低賃金を遵守している。 ・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いる。 ・市立大町総合病院ならびに八坂診療所と連携し、従業員の健康診断を実施した。 		
【所管課の評価】		
<ul style="list-style-type: none"> ・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及び八坂診療所と連携し実施している。 		

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】		
<p>設備等の故障や修繕等の報告協議は概ね良好であった。また、運営課題や問題等の相談は、担当課により親身な対応により、心強く前向きに運営ができた。</p>		
【所管課の評価】		
<p>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。</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	○	△
【指定管理者の評価】		
<p>前半、自主事業はコロナ禍に適応しながら実施の是非を判断しつつ、新たな自主事業も行った。また、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れることにより、経済効果に寄与することができたと考える。</p> <p>八坂シルバー人材センターとの連携により、敷地内の整備等に協力いただいた。今後は、地域の皆様との意見交換の場「明日香荘連絡協議会」を再開したい。</p>		
【所管課の評価】		
<p>コロナ禍に適応の是非を判断しつつ、新たな自主事業を実施いただいた。地域の方々との意見交換の場である「明日香荘連絡協議会」を開催しなかったのは残念である。</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	○	○
【指定管理者の評価】		
<p>運営上必要な関係法令は遵守した。個人情報の保護に関しては漏洩のないよう、予約・顧客カードは所定の保管場所にて施錠管理を徹底している。また、情報公開については所管課を通じ、適正に対応している。</p>		
【所管課の評価】		
<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)		
【指定管理者の評価】		
【所管課の評価】		

1.2 大田市指定管理者評価委員会の評価・意見

(相応の収益が見込まれる施設において中間年次以降のみ添付)

1. 令和4年度 年度評価シートについて

(1) 施設の運営について

慢性的な人手不足となっていることが考えられることから、今後の指定管理料の算出においては、必要な人員配置の計画と、管理経費として適正な人件費が計上されているか確認いただきたい。

(2) 危機管理体制、平等利用等

就労環境の悪化は、施設の安全管理や危機管理体制に悪影響を及ぼしかねないことから、風通しの良い職場環境を整備いただくとともに、相談窓口を活用するなど、従業員が気軽に相談できる仕組みを検討いただきたい。

(3) 施設の管理経費について

引き続き適正な管理を行っていただきたい。

(4) 労務管理について

①管理監督者としているため時間外手当を支払われていない方がいる。当該従業員が、労働基準法上の管理監督者に当てはまる事を確認いただき、慎重な判断をお願いしたい。

②社会保険料の支払いについて、毎回約1か月の遅延となっていることから、期限内の納付に努めていただきたい。

③時間外労働休日労働に関する協定届(36協定)について、令和5年4月1日起算日のものが令和5年7月に労働基準監督署へ届け出されている。36協定の効力は届出により発生するため、締結した時点で速やかに届け出ていただくようお願いしたい。

④年次有給休暇について、対象者には使用者が時期を指定して取得させることが義務付けられているため、法令通りの取得をお願いしたい。

2. 事業計画書との整合について

(1) 計画された自主事業の実施状況について

地元の特産品はもとより、海の幸や松茸を取り入れた宿泊プランやレストランメニューにより、積極的に自主事業に取り組まれている。県内外からの集客に努めるほか、地元住民への利用向上を意識し取り組まれている。引き続き実施していただきたい。

3. 経営財務状況について

厳しい経営状況の中ではあるが、利用者の増加や経営の安定化に向けて一層の取り組みをお願いしたい。

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ーアで「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 ・ 該当無]
- 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 ・ 該当無]

【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ーイで「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。
※回答不要 [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。
※回答不要 [はい ・ いいえ]