

(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5年度 (指定期間 5 年のうち 3 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	0	0
		計（A）	0	0
	支出	指定管理料	2,706	2,706
		指定管理料（追加）	0	7,520
		計（B）	2,706	10,226
差引（A－B）		-2,706	-10,226	

項目		予算額	決算額
指定 管理 者	収入	指定管理料	2,706
		指定管理料（追加）	0
		利用料	155,358
		その他	2,280
		計（A）	160,344
	支出	仕入	35,571
		人件費	54,560
		水道光熱費	30,000
		販売促進費	8,000
		備品消耗品費	4,293
		修繕費	600
		洗濯費	3,107
		租税公課	1,200
		管理諸費	3,000
		分湯費	1,200
		その他	9,429
		計（B）	150,960
差引（A－B）		9,384	

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
総支配人1名 (嘱託): 運営全般
支配人1名 (正社員): 現場運営全般
副支配人1名 (正社員): 現場運営補助
スタッフ (正社員5名 パート17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	45,600人	49,539人	108%
売店 年間件数	11,600点	16,703点	143%
レストラン 年間件数	25,500品	30,419品	119%
宿泊 年間人数	7,430人	5,335人	71%
宴会 年間人数	1,080人	1,190人	110%
※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
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
健幸祭(イベント)	11月	50	生命保険会社とのコラボでイベント開催
福袋・抽選会	1月	100	お正月に企画としてイベント開催
ガラクタ市	2月	30	SDGsの企画としてフリーマーケットを開催
気まぐれBAR	3月	5	夜間のイベントとしてテスト開催
テイクアウト弁当	通年	1,200	週末を中心にテイクアウト弁当の販売
SNSの企画	通年	1,560	ライン・インスタにて集客イベントを開催

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
	パブリックトイレ小便器のセンサー改修
	パブリック床のタイル張替
	以下今後の課題
	エレベータ設置(高齢者等の利用促進のため)
	レストラン家具の新調(老朽化のため危険度が高い)

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８０点 経年の為、昨年より評価の低下が見られる。 風呂：１００点中８６点 昨年同様変化なし 料理：１００点中８８点 食材の高騰で満足ゆく料理の提供が難しくなっている。 接客：１００点中８２点 昨年同様変化なし 清潔：１００点中８０点 経年により評価低下は進んでいる。
【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されること→対策なし ・レストランの営業時間改善（通し営業）の希望があること→人件費の補助があれば実施できる。 ・受付やお食事でのお待ちいただく苦情（人手不足によるもの）がある→人材不足解消の為人件費が必要
【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）】
コロナ禍も明け、これまでの市場に戻りつつあったが、新たな課題に対応を余儀なくされた年度であった。特に、物価高騰による原価アップや人材不足により、難しい運営となった。物価高騰では、水道光熱費の膨大なコストアップや、食材価格の仕入れ原価の高騰により、経営数値の低下が見られ健全運営の妨げとなっている。また、人材不足については、業界全体に及ぶほど拡大し、大都市圏ではない我々にとっては、今後も続く課題のひとつとなっている。高騰する人件費も重なり、2つの課題に立ち向かった年度であった。施設の状況では、経年劣化による利用者の満足度低下がみられることから、今後大規模リニューアルを含めた施設改善と、健全運営の為の支援（指定管理料等の増額）を検討いただきたい。
【施設所管課（総括）】
新型コロナウイルス感染症の感染症レベルが令和5年5月に引き下げられ、コロナ禍以前の通常営業の水準に戻す努力をいただいているが、物価高騰に伴う光熱水費の増など厳しい状況が続く中、コロナ禍に営業縮小などを行わずに営業いただいたため、本年度は順調に営業実績を伸ばしていただいている。 また、収入を共わないぽかぽかランド美遊においては、地元振興団体と自主事業を実施いただき、施設の活性化及び地域振興に協力いただいている。 経年劣化について課題であると共有しているが、計画的な修繕や道の駅として一体的な改修と工夫した管理について取組みいただきたい。

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】		
・コロナ後の新たな課題として人材確保等があったことにも屈せず、雇用の拡大に努め、地域での貢献はできたものとする。		
【所管課の評価】		
・事業計画に沿った施設運営がされており、自主事業についても様々な取組みをいただいている。 ・道の駅として施設全般の運営について、適切に管理されている。		
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】		
・サービス向上の為、総支配人および管理者より定期的な見回り、レイアウト等の変更を実施 ・自主事業として、トレーラーハウスの利用促進により顧客の満足度を向上を図っている。また、接客、料理については、一定の評価を得ている。 ・利用者から寄せられるご意見は、総支配人および代表へ報告される仕組みを取っており、内容によっては、即時対応をしている。 ・トラブルが発生しないよう、現場支配人による現場スタッフへの教育を行っている。 ・設備は適切に修繕を行い、効果的に活用している。 ・地元紙やホームページ、SNS等へ適切に告知活動を行っている。 ・自主イベント開催で利用促進を図っている。 ・施設の適切な貸し出しを実施している。		
【所管課の評価】		
・施設内の壁紙やレイアウトの見直しにより、利用者へのサービス向上、利用の促進が図られている。 ・利用者からのクレーム対応などトラブルにつながった事例は無く、教育研修等も適切に実施されていることから、今後もサービス向上、利用促進に取組みいただきたい。		

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】			
・防災訓練はもとより、現場教育にて防犯、防災、緊急時対応、CSR（企業の社会的責任）を含めたミーティングも実施するほか、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。			
【所管課の評価】			
・防災訓練をはじめ、消防用設備の点検など安全対策・緊急対策を実施しており、適切な対応をいただいている。			
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】			
・当然、不公平な利用者対応は行っていない。また、社会通念上、不適当と判断される利用者（反社勢力等）以外については、公平かつ平等に対応を実施している。 ・施設利用の制限は、設備点検時の休館のみとし、適切に対応をしている。			
【所管課の評価】			
・利用者からのクレーム等について大きな対応を求められたケースはなかったが、近年の社会情勢に合わせたカスタマーハラスメント等への教育実習などの実施により、更なるサービス向上をいただきたい。			

(年度評価施設 : 大町市美麻温泉交流施設ほかぽかランド美麻)

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】

- ・スタッフの人材不足が顕著な中、代表が中心となり、施設各所の点検や整備を実施している。また、専門業者のメンテナンスも定期的に行い、適切に維持管理が出来ている。
- ・経費削減については、幹部社員を中心に収支を開示し、月例での報告と検討会を実施している。
- ・補助金等の活用により、収支計画に近づけている。

【所管課の評価】

- ・施設の老朽化に伴う修繕箇所が増加する中、施設の管理・運営計画と整合した取組みを継続しており、経費面においても不適切な支出は見当たらない。
- ・経費削減等にも積極的に行われており、継続した取組みをいただきたい。

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】

- ・会計事務所による月次会計監査を実施、適正会計処理を行っている。
- ・各種報告書は遅延なく提出している。
- ・定期的に備品の整理を実施している。

【所管課の評価】

- ・月次、年次報告共に適切な会計処理と事務処理が行われている。
- ・備品管理も適切に管理されているが、不要になった備品等について協議により、処分等の検討を進める。

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】 ・コロナ後にあって、人材不足が顕著な中も、総支配人、支配人、副支配人とスペシャリストを配置し、調理、運転については有資格者を配置している。 ・ハローワークを中心に、新規採用の拡充、短時間労働でも働けるフレキシブルな採用、マルチタスクによる働き方改革を推進している。 ・地元採用が中心で、希望時間に就労できる仕組みを構築している。			
【所管課の評価】 ・各種講習会や訓練を実施する等、施設管理上必要な人員配置や地域雇用への配慮等の他、適正な労務管理を確認している。 ・引き続き適切な人員配置、地域雇用について取組みいただきたい。			
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】 ・顧問社労士の指導のもと、労働法規を遵守している。 ・帳簿関連もすべて整えている。 ・給与支払いの遅延なし ・定期健康診断実施(一部未実施者には実施の指示を発信済)			
【所管課の評価】 ・労務管理をはじめとする、関係法令等を遵守した適正な管理体制が整備されている。 ・職員の健康管理においても、適切な管理を継続いただきたい。			

評価の視点・項目 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】			
・常に情報の報告、連絡、相談を行い、協議を重ねている。 ・補助金の申請案件等について、施設所轄課と綿密な打合せにより調整を行った。			
【所管課の評価】			
・連絡調整体制について整備されており、引き続き取組みいただきたい。 ・連携する地域諸団体とも併せて、施設の有効活用等について取組みいただきたい。			
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】			
・松茸会席プランの販売や健康イベント、テイクアウト弁当など、利用者の満足度を高める事業として展開した。 ・スタッフによるSNSへの対応では、地域の皆様とのコミュニケーションが深まり、利用促進に繋がっている。			
【所管課の評価】			
・様々な自主事業に取り組みいただくとともに、地域へのイベントなどに参加いただいている。 ・更なる地域との連携した事業に取り組みいただきたい。			
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】			
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。			
【所管課の評価】			
関係法令等に基づき適切な対応がなされていた。			
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 大町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

建設より35年が経過し、施設全体は古いイメージがあるが、館内は清潔に保たれており、客室においても順次改装を行い適切に管理運営されている。また、館内表示には写真を用いるなど工夫されており、利用者に向けたPRができています。修繕が必要な場所について、優先順位を決めながら市所管課と連携して対応いただきたい。

(2) 危機管理体制、平等利用等

危機管理体制の整備が図られるとともに、防災訓練や従業員への防犯防災訓練も実施されており、適切に管理されている。引き続き、利用者への配慮を行っていただきたい。

(3) 施設の管理経費について

物価高騰による光熱費の増加により、管理運営にかかる経費が負担となっている。指定管理者の負担を考慮し、市が負担することを検討いただきたい。

(4) 労務管理について

社会保険労務士に相談しながら適切に労務管理を行っているが、以下の点について、改善に向け努力いただきたい。

① 時間外労働が平均76時間を超えている方がいる。特別条項付きの36協定が労働基準監督署に届け出されており、適正に手続きされているが、健康管理には十分配慮いただきたい。

② 宿日直業務の手当について3,500円/回となっているが、今回基本給等が上がった従業員がいるため、法令通り適正に支払われているか確認いただきたい。

③ 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

補助金を活用したトレーラーハウスの導入や貸切風呂、野菜の販売、健康イベント等、積極的に自主事業に取り組まれている。利用者へのサービス向上のために、継続して取り組んでいただきたい。

3. 経営財務状況について

コロナ禍における利用者数の減少は、収支に大きく影響したものの自主事業により、徐々に回復してきている。施設の老朽化は安全管理のほか、集客にも影響することから、継続的な施設運営がなされるよう、市と協議しながら計画的な修繕を進めていただきたい。

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 ・ ☐ 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－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]