

(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6年度 (指定期間 5 年のうち 4 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	0	0
		計（A）	0	0
	支出	指定管理料	11,000	11,000
		指定管理料（物価高騰分）	6,052	5,890
		修繕費	1,800	1,347
		計（B）	18,852	18,237
差引（A－B）		-18,852	-18,237	

項目		予算額	決算額	
指定管理者	収入	指定管理料	11,000	16,890
		利用料	102,978	113,894
				153
		計（A）	113,978	130,937
	支出	人件費	36,395	37,941
		仕入高	30,353	32,996
		一般管理費	47,133	59,618
計（B）		113,881	130,555	
差引（A－B）		97	382	

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	3,588	5,307人	147.9
レストラン部門	8,512	7,152人	84.0
バンケット部門	4,064	3,070人	75.5
日帰り入浴部門	13,504	10,786人	79.8
おやき販売部門	40,000	37,563個	93.9

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	4/19~5/19	934 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	6/15~6/30	348 人	レストラン（淡竹メニュー）・入浴セット
松茸会席	9/14~11/10	761 人	宿泊・日帰りプラン
やさか新そば祭り	10/26~11/23	954 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	188 人	あんこう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	158 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	161 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	1/25・26	221 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

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等	
7月25日	レストランKHP点検調査 日特工業(株)	68,200円
9月30日	男子風呂シャワー水栓・男子脱衣場トイレタンク修繕 竹村設備	99,000円
9月30日	ガス検知器修繕 (株)信越報知	69,300円
11月30日	男子風呂昇温計修繕 日特工業(株)	132,000円
3月28日	温水ヒータ点検整備 (有)前田サービス	212,300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. 露天風呂の希望 | 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. 客室からの眺めが悪い(木々が眺望を阻害している) | |

【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. 客室から山里の風景を観たい

【アンケートによる改善点】

1. 事情をご説明し、ファンヒーターを用意した。
2. ハード部分の苦情のためご理解いただいた。
3. 都度出向き、除去した。
4. 今後の課題として回答した。

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)】

当期も当館を取り巻く経済環境はコロナ禍後でありながらも悪化が常態化していると考えられる。利用者の利用機会の変化によるマーケットの縮小、加え原材料費および燃料光熱費の高騰により現状サービスの維持が懸念される状況である。

一年を通して、経営状況の悪化は否めないが、当期における宿泊部門の大幅な利用客の増加は、評価できるものと考えている。

【施設所管課(総括)】

物価高騰など難しい状況の中、宿泊部門の増加等一定の成果をあげたことは評価したい。

引き続き利用促進を図っていただくとともに、電話が繋がらないフロントに人がいないなど人員不足によるところの苦情が八坂支所に寄せられていることから、適切な人員配置や環境整備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	
① 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】			
当期はコロナ禍と比較し冬季期間を除き、宿泊・日帰り利用者も増えてきている。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目的を遂行したものと考えている。			
【所管課の評価】			
- 適切な運営により宿泊・日帰り利用者を増加させたことは評価できる。 - 設置目的である市民交流の場、観光産業の進行に寄与する目的に沿った賑わいのある施設の創出に向けて引き続き努めていただきたい。 - 人員不足により適正な人員の配置ができていないように伺えるため、引き続き適正な人員配置に配慮いただきたい。 - 館内の清掃の行き届いていない部分を指摘したが改善されていないため再度徹底していただきたい。			
② 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】			
春季から秋季までの営業は好調であり、利用者の利便性・サービスの向上に努めてきた。日々の営業で確認された案件や利用者の要望等は、発生から経過、処理までを報告、従業員間で共有し対応している。即対応可能な案件、解決に時間を要する案件を仕分けし、解決方法の検討や再発防止策を行い、特にハードに関わる依存性の高い案件については、都度所管課に相談を行っている。 集客の促進策として宣伝告知等も定期的、効果的に実施した。また、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、サービスを維持している。			
【所管課の評価】			
- 従業員間での適切な情報共有・対応により、サービスの向上に努める姿勢は評価できる。 - 宣伝告知等の効果もあり、春季～秋季までの営業は好調で、10月には過去最高の売り上げとなり評価できる。 - 人員不足により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。			

(2) 危機管理体制、平等利用等について		評価	
① 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】 ・ 消防訓練等を行った。 ・ 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訓練を実施した。 ・ 発病や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。また、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。			
【所管課の評価】 避難訓練など職員研修を行い、緊急時の体制が図れている。 また、警備体制も適切に行われている。			
② 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】 日頃より利用者の受付には、施設設置目的を踏まえた公平かつ平等な取り扱いに努めている。			
【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。			

(3) 施設の管理経費及び事務処理等について		評価	
① 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】 当期も経年劣化など設備等の故障が多く、経営・運営上ともに苦慮した。設備の不具合は増加傾向であり、修繕の対応も多かったと感じている。修繕が多くなっていることから、来期も早期発見と対処に心掛けたい。また、このような状況から、設備投資等に予算がまわせていない。 物価高の影響により燃料光熱費、原材料費、商品仕入費の高騰に歯止めがかからない状況となっており、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、修繕対応できるものは予算化により随時更新等実施してきており、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への協力をお願いしたい。 また、施設及び周辺環境について日ごろからの整備に努めていただきたい。			
② 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】 ・ 当期も引き続き、会計事務所による会計処理を実施した。 ・ 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の提出は本年度も提出期限に間に合わず、遅延が常態化していることから改善いただきたい。			

(4) 労務管理について		評価	
① 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】 冬季も積極的な求人を行ってきたが、昨今の接客業離れや雇用期間、地の利の悪さといった状況に加え、かねてからの人手不足によ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は都度実施しており、必要な各講習会への出席も行っている。			
【所管課の評価】 ・ 人材確保の苦慮については理解できるが、採用した従業員の定着を図れるように労働環境の見直しや、育成に努めていただきたい。 ・ 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。			
② 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 ※資料19「労働関係法令遵守に係る確認事項」に基づき両者にて確認を行うこと ・ 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】 ・ 雇用者とは雇用契約を締結、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。 ・ 市立大町総合病院や八坂診療所と連携し、健康診断を実施している。			
【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いる。 ・ 採用した従業員が定着するよう、労働環境の見直し等により改善いただきたい。 ・ 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。			

(5) その他		評価	
① 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】 当期も設備等の故障や修繕等の報告協議は、概ね良好であったと考えている。また、運営の課題や問題等の相談および協議では親身な対応をいただき、心強く前向きな運営が出来た。			
【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ている。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。			
② 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】 コロナ後もあり積極的な自主事業を実施してきた。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販売し、地域経済に寄与できたものと考えている。 八坂地区シルバー人材センターとの連携は良好であり、敷地内の整備等に協力いただいている。また、今期は地域の皆様との意見交換の場である「明日香荘連絡協議会」を開催した。			
【所管課の評価】 ・積極的に自主事業に取り組んでいることや、地元からの仕入等により地域との連携に努めている。 ・「明日香荘連絡協議会」での地域の方々からの指摘に対して、積極的な取り組みに期待したい。			
③ 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ていたか ・個人情報保護の取組みは適切であったか ・公正で開かれた施設運営が行われていたか ・業務実施に当たり知り得た情報について適切に管理されていたか ・施設の特長事情がある場合、適切な対応がされていたか ・（施設所管課で施設の特長性を考慮した内容を記載） ・（施設所管課で施設の特長性を考慮した内容を記載）	○	○	
	○	○	
	○	○	
	○	○	
【指定管理者の評価】 運営上必要な関係法令の遵守を目指してきた。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。また、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。			

12 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)

令和5年度 大町市指定管理者評価委員会報告書

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－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日以上の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]