

(年度評価施設 : 大町ふれあいセンターさざなみ)

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	大町ふれあいセンターさざなみ	設置年月	平成14年6月
所在地	大町市八坂15812	所管課	八坂支所

2 指定管理者

団体名	株式会社ポップ	選定方法	公募
住 所	白馬村大字北城3030番地567	指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和9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
		計（A）	0	0
	支出	指定管理料	735	735
		指定管理料（物価高騰分）	1,575	1,380
		修繕費	515	2,551
		計（B）	2,825	4,666
差引（A－B）		-2,825	-4,666	

項目			予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	735	2,115
		利用料	11,000	10,392
		雑収入	100	0
		機材倉庫貸出料	600	600
		計（A）	12,435	13,107
	支出	人件費	3,210	2,000
		仕入れ	4,000	3,424
		雑費・支払手数料	500	500
		法定福利	400	730
		水道・光熱費	5,680	8,115
		燃料費	200	413
		リース代	200	245
		備品消耗品費	316	841
		修繕費	560	312
		通信費	300	182
		外注費	0	
		計（B）	15,366	16,762
差引（A－B）		-2,931	-3,655	

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)

支配人	1人	非常勤	2人	計3人
-----	----	-----	----	-----

(年度評価施設 : 大町ふれあいセンターさざなみ)

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	達成(%)
指定管理業務	12,000人	4,592人	38.26%
自主事業	11,000人	14,636人	133.05%

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
修学旅行	4～9月	12,302人	ラフティング、レストラン
一般ツアー	5～9月	2,334人	ラフティング、レストラン

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
6月15日	避難訓練
6月15日	AED講習 心肺蘇生法等

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
5月10日	畳張替え
5月31日	女子トイレ洋便器ロータンク修繕
4月5日	地下タンク消防点検
8月30日	低電位伴うのイラ等不着火点検・修繕
9月30日	男風呂ろ過循環点検・修繕
11月29日	男風呂浴水循環設備点検・修繕

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】

テーブルにアンケート用紙と鉛筆を用意し、書き終わったら回収箱に投函する。

【アンケート期間】

7月～10月

【アンケート集計結果内容】

全体で10人程がアンケートに回答

【利用者からの主な苦情・意見とその対応】

- ・ごはんがおいしい
- ・サウナに入れなかったことが残念

【アンケートによる改善点】

- ・食事に間する満足度の高い意見が多く、今後も満足していただけるよう日々美味しいごはん、満足のいく接客をこころがけたい。
- ・現在、サウナの修繕は完了しており、利用可能となっている。

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)】

- ・コロナによる感染拡大の影響はもうほとんどないといえる。しかしながら、その影響により地域を離れるなど人口の減少により、地元の方の入浴、食事や宴会の利用が著しく減少している。また、地域のイベント等は、まだ完全に元に戻っておらず、その際の利用もなくなっている。
- ・釣り人口が増えてきているため、さざなみの宿泊施設の利用が若干増えてきた。
- ・集客をすることが非常に難しい。お風呂の利用は平均的には多いが維持費が負担となっている。

【施設所管課(総括)】

地元の方の利用が減少し、集客が難しい中であると思うが、設置目的である地域間交流、観光事業の振興、市民福祉の増進の役割を果たせるよう、地域住民や近隣地域の住民に利用していただけるような事業を計画していただきたい。

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】			
・地元方々の人口の減少に伴った利用頻度の減少によりコロナ前の往年の集客、売上が難しくなっている。 ・自社事業での集客も近年大幅に上がった物価の値段高騰により、大幅に旅行の需要が減ってしまったため、お盆やGWの売り上げが低下した。 ・世界のカレーバイキング等のイベントを行い、地域住民近隣の市等への集客上昇に努めた。			
【所管課の評価】			
人口減少や物価高騰といった集客の難しい状況の中で、地域住民や近隣住民をターゲットにした取り組みをしていただいた。 地域間交流の促進・観光事業の振興、市民福祉の増進を図るための施設として一層取り組んでいただきたい。			
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】			
・地域の高齢化に伴い、従業員も高齢の方が多くなかなか新しい取り組みをすることが難しい。 ・自社の若い世代の従業員に協力してもらい販促物や広告SNS等に更に力をいれたい。 ・修学旅行の際は入浴時間を制限するなど利用者に不満のないよう努めた。			
【所管課の評価】			
新しい取り組みが難しいとのことであるが、アンケート等により利用者の声を取り入れていただき、サービス向上に取り組んでいただきたい。 また、広告SNS等の取り組みは有効であることから積極的に取り組んでいただきたい。			

(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】 ・ 避難訓練を実施した。また、警備保障会社アルソックと契約し、防犯機械の導入により警備体制を強化した。また、いざというときのための心肺蘇生法の訓練を実施している。 ・ コロナの安全対策や感染時の移動等を受け持ってくれる団体と提携し、感染の際の連携をとれるようにしている ・ AEDを常備しいつでも誰でも利用できるよう訓練している			
【所管課の評価】 ・ 利用者の安全確保に関して研修や避難訓練を継続的に実施している。 ・ 施設の施錠は確実に行われ、職員不在のときは警備会社に委託し適正に管理されている。			
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】 修学旅行期間の団体の生徒に対してしっかり管理ができたため地域住民からの苦情はなく笑顔で施設を利用してもらえた。			
【所管課の評価】 修学旅行等の団体客で混雑する際に団体、一般利用者の双方が満足して利用していただけよう、適切な誘導等が行われている。			

(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】 ・経費節減のための取組みは適切であったが、施設の光熱費等がやはり削減が難しく、利用者の減少に伴い売り上げが急激に減少してしまった。 ・物価の大幅な高騰により、全体的な仕入れ値が上がったことから、飲食の販売価格を値上げしたものもあるが、地域の方に寄り添った営業をしたいため大幅に変更することはできなかった。			
【所管課の評価】 ・施設、設備の維持管理は適切に行われていた。 ・施設の設置から20年以上経過し老朽化による故障、不具合が多く見られることから、それぞれの設備の必要性を考え、より効果的な修繕となるよう努めていただきたい。 ・地域の方に寄り添った営業については評価するところである。			
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】 ・経理は本社と連携しておこなっており、会計事務所の利用により適正な会計処理に努めている。 ・本社が白馬村にあることから、必要資料等の回収が遅れ報告が遅れることが多々あった。			
【所管課の評価】 ・会計処理は適切に行われていた。 ・業務報告書等の遅滞について、常態化しつつあるので改善をお願いしたい。			

(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】 ・ もう少し地域の人材を活用したいが、年々、地域の人口が減少しており人材確保が難しい。 ・ 60歳以上の高齢者の方が多く、重いものを運ぶなど重労働は厳しく、若い職員の雇用も検討したい。			
【所管課の評価】 ・ 人員配置、研修計画は適切になされていた。			
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】 ・ 給料の延滞はなく、健康診断も弊社で行っている。			
【所管課の評価】 ・ 労働法規等については遵守されている。 ・ 給料の支払い、健康診断についても問題は見受けられない。			

(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】 緊急連絡網を整備し、事務所に提示している。			
【所管課の評価】 施設を運営する上で必要な協議や調整、事故等の報告について迅速に行われており適切である。			
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】 地域のイベントが減少したため地域の方との連携をとる機会が少なくなってしまった			
【所管課の評価】 地域住民との交流を図り開催可能なイベント等を検討すべきであり、最終年度に活かしてほしい。			
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	○	○	
◦ 施設の特殊事情がある場合、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】 機密文書等は鍵付きのロッカーにファイルにて整理して年毎に整理管理を行っている。			
【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

宿泊施設では、一部床が持ち上がったり畳が無く利用できない場所があることから、施設が有効的に活用されるよう、計画的な修繕等に努めていただきたい。

(2) 危機管理体制、平等利用等

避難訓練や心肺蘇生法の訓練などを実施し、安全に配慮されている。

(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

引き続き適正な管理を行っていただきたい。

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

コロナ感染症の影響により、自主事業は行われていないが、今後の状況に応じ、利用者の確保に向け一層努力いただきたい。なお、評価シートにおける施設の利用状況において指定管理業務と自主事業の認識が不明瞭な点があるため、指定管理者と担当課で確認いただきたい。

3. 経営財務状況について

引き続き、利用者の増加や経営の安定化に向けて一層の取組みをお願いしたい。