

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 2 年目)

施設名	大町市コミュニティセンター	設置年月	平成17年6月
所在地	大町市平上原1955番地446	所管課	市民課

2 指定管理者

団体名	株式会社北アルプスの風	選定方法	公募
住所	長野県安曇野市豊科南穂高2240番地1	指定期間	令和5年度 ~ 令和9年度

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
		支出	
	指定管理料	7,200	7,200
	修繕費	619	619
	委託料	35	35
	手数料	139	139
	温泉利用料	2,149	2,149
計(B)	10,142	10,142	
差引(A-B)	-10,142	-10,142	

項目		予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	7,200
		利用料	18,000
			1,989
		計(A)	25,200
	支出	人件費	9,600
		外注費	2,280
		修繕費	312
		消耗品費	708
		水道光熱費	3,828
		燃料費	2,940
		通信費	168
		新聞図書費	120
		広告宣伝費	10
		印刷費	300
		その他	600
		自主事業経費	600
		管理諸費	1,500
		計(B)	22,966
	差引(A-B)	2,234	

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)

館長1名 大町市外 従業員パート8名(男性4名 女性4名) 大町市内

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	達成(%)
入館者数	61,200人	61,501人	100.4

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
ヨガ教室	毎週木曜日	10名程度	初心者向けヨガ教室
シニア健康体操	毎週水曜日	5名程度	高齢者向け体操
身体内健康測定	不定期開催	10名程度	体内の水分・脂肪等の測定
バランスボール教室	毎月第三土曜日	5名程度	バランスボール
ポイントカード無料入浴	通年	2673名	20ポイントで1回入浴無料
無料入浴券での入浴	通年	552名	回数券綴り4枚以上購入者等
割引券での入浴	通年	3225名	コンビニ等割引券配布及び各契約団体
昭和電工OB入浴カード持参者	通年	4813名	会員様より100円後はレゾナックより7月より実施
整体マッサージ	毎週月・木曜日		整体師によるマッサージ
各物品販売	通年		お土産品・服・手作り品・健康茶等
アメニティー販売	通年		髭剃り等
がんばりやさんのパン販売	通年		菓子パン等
がんばりやさんのお弁当販売	第二・第三土曜日		キッチンカー等
がんばりやさんオリジナルタオル販売	通年		フェイスタオル及びバスタオル
契約農家さんによる野菜販売	通年		各野菜・リンゴ・季節の物等
年末年始営業	年末年始		1月1日のみ休館
26日風呂の日	毎月26日		ポイント2倍・休日は翌日

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
	特に冬場において、毎月2~3件程度の救急車要請あり(入浴後体調不良にて)

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
10月4日	市と協議の上、湯のくみ上げポンプ修繕(2か所)
	老朽化によるシャワー内部の部品交換3か所
	市と協議の上、壁タイル張替え
	従業員による床タイル張替え
	施設備品(扇風機及びガス給湯器の独自購入)

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】 アンケート記入用紙と記入台及びBOXの設置
【アンケート期間】 通年
【アンケート集計結果内容】 23通の回答 ・多くが「やや満足」以上の回答 ・従業員の対応、施設の清潔さ、湯の温度、入浴料金(数名の方) ・回答者のうち市街12名そのうち4名が県外
【利用者からの主な苦情・意見とその対応】 露天風呂が欲しい、車いすがもう一台あればよい(2件)、ドライヤーがうるさい、洋式トイレにて立って小をする方がいる、場所取りする人がいる(2件)、洗い場で歯磨きをしている人がいる、3人掛けソファがあると良い、カレーなどの軽食コーナーが欲しい
【アンケートによる改善点】 ・ドライヤーは新たな物に買い替え ・歯磨き、場所取りについては、館内張り紙にてお願いしている。 ・施設や備品に関係することは、市と協議の上検討する。

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)】 公衆浴場の施設の運営や維持管理については、指定管理者と施設所管課との協働や連携等によって安定的に継続が出来るものとする。 設置の目的にもあるように、大町市の豊かな自然に感謝して、市民の健康保持増進の拠点になる為には、引き続き双方の知恵や創意工夫を取り入れ、地域事情や人口減少等の地域課題に合った運営指針や体制を取り入れる事が必要であるとする。
【施設所管課(総括)】 昨年度の収支は赤字であったが、今年度は昨年度の売上を上回る見込みであり、安定的な経営ができています。 危機管理においては、新型コロナウイルス感染防止対策の徹底、緊急時の対応の徹底を図り、利用者が安心して安全に利用できるよう施設運営に努められた。 地域での雇用も優先して取り組んでおり、また、地域と連携した自主事業を実施し、市民の健康増進、地域コミュニティの振興という施設の役割を果たしていると評価できる。

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
<ul style="list-style-type: none"> 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 		○	○
<ul style="list-style-type: none"> 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>市の方針では自然環境に感謝しながら、その恵みである天然温泉を堪能していただくとともに、利用する市民同士のふれあいを深めるとともに、コミュニティの振興を図るための施設としている。その事を的確に捉え、誰もが気軽に、ゆっくり時間を過ごせる場所としたことは適切であったと考える。</p> <p>今後は人口減少、高齢化が益々進む中で、地域の中での役割を一層検討するべきであると感じている。</p>			
【所管課の評価】			
<p>地域コミュニティの振興と市民の健康保持・増進が設置目的であることを理解し、的確な管理運営方針を掲げ管理運営がされ評価できる。</p>			
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
<ul style="list-style-type: none"> 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 		○	○
<ul style="list-style-type: none"> 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 		○	○
<ul style="list-style-type: none"> 利用者の要望・意見の把握や対応は適切であったか 		○	○
<ul style="list-style-type: none"> 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 		○	○
<ul style="list-style-type: none"> 施設の設備等の活用は適切であったか 		○	○
<ul style="list-style-type: none"> 広報など利用に関する周知計画は適切であったか 		○	○
<ul style="list-style-type: none"> 利用促進への取り組みは適切であったか 		○	○
<ul style="list-style-type: none"> 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】			
<ul style="list-style-type: none"> お客様への対応は、市内外を問わず同じ礼儀とマナーでサービスの向上に努めている。 アンケートの回答内容のほか。直接言われる事柄は、申し送りノートにて周知している。 施設利用のマナーやルールは張り紙にてお客様に周知している。 機械の故障や突然営業ができなくなった時などは、すぐに有線やホームページなどで周知している。 利用者増に向けて、大町市内企業様と覚書を交わしてたり野菜販売なども申し込みがあれば受け入れている。 			
【所管課の評価】			
<p>特段利用者から市に直接寄せられた苦情も少なく、適切に業務が行われたと評価している。寄せられた意見については迅速に改善が図られた。</p> <p>広報活動は、ホームページ、雑誌への広告掲載、市内や周辺の観光案内所や店舗等へのチラシ・割引券を配布し誘客に努められた。また、多くの市民に訪れていただけるよう、幅広い年齢層に向けて自主イベントに取り組みられ評価できる。</p> <p>広間などの個室利用がほとんどされておらず、今後改善の余地がある。</p> <p>多数の利用者がルールに従い、気持ちよく利用して頂いている一方で、ルールを無視したり過大な要求をしてくる市民に対する対応については組織として方針をさだめ対応する必要がある。</p>			

(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
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 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>・年2回の消防訓練実施（避難誘導、通報、消火） ・具合が悪くなった方への対応について、冊子などで従業員に配布したり、ボードに貼って見られるようにしている。 ・大町病院の看護師さんによる勉強会の実施する。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>緊急時の対応について、研修を通じ職員への徹底が図られている。また、年2回の防災訓練などを実施し、利用者の安全確保に務められた。</p>		
② 利用者の平等な利用の確保	指定管理者	所管課
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 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>・不適切な利用制限はしていません。 ・不適切な利用者に対しても、満足いただけるように対話をしています。 ・カスタマーハラスメントに対する対応。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>利用者から不平等の対応を受けたとの指摘はなく、適切な対応がされたと評価する。</p> <p>介護浴室（個室風呂）については、介護を必要とする利用者が適切に利用できるような体制をつくる必要がある（健常者が利用しているケースがあり、要介護者の利用を妨げている）。</p>		

(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
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 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"> • 修繕において、金額や、市の備品等、業者及び市と話をし、修繕を行っている。 • 通常できる修理は従業員で行い、金額に応じて業者に修繕をお願いしている。 • 年間を通じて、施設内の温度に気を使って、都度機器の設定を行っている。 • 決められている法定検査等、年間スケジュールにて契約をして行っている。 		
<p>【所管課の評価】</p> <p>定期的な保守点検を通じ施設の適切な維持管理に努めるとともに、毎日の浴槽水の換水・清掃を実施するなど、衛生面の安全確保も図られた。</p> <p>経費削減の意識をもって施設運営に取り組みましたが、物価高騰の影響を受け、光熱水費、燃料費が増加している。</p>		
② 経理及び事務処理等	指定管理者	所管課
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 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"> • 営業日は必ず朝に棚卸を行い、表との付け合わせを行っている。 • 入浴料の売上は、利用客数と券等の販売数の付け合わせを行っている。万が一、訂正が必要となった場合には、担当者と館長他といった複数人で確認を行い、要因を明確にしたうえで売り上げとして計上するようにしている。 • 備品の修繕や買い替えが必要な時は、市に連絡をしている。 		
<p>【所管課の評価】</p> <p>収支予算、決算等の経理及び事務処理は、指定管理者の本社扱いで適正な処理が行われた。</p>		

(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
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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"> ○ 有資格者は要望書に届けている。 ○ 研修については、従業員同士清掃の方法や窓口業務など、都度確認し、ミーティングで話し合いを持っている。 ○ 緊急救急訓練では、看護師を招いた講習を開いたり、従業員へ冊子を印刷したものを配布して教育研修をしている。 ○ 従業員は、地域の人材を雇用している。 		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 指定管理者の変更に際し、従業員は前事業者より引き続き継続雇用され、雇用を守る形がとられた。 ○ 職員の採用については、地元雇用の配慮がされており、地域住民による地域住民のための、愛着もてる施設運営を行っている。 		
② 労働条件について	指定管理者	所管課
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 労働条件等に関する書類は整備している。 ○ 給料の遅滞などもない。 ○ 健康診断については当該年度は実施した。 		
<p>【所管課の評価】</p> <p style="text-align: center;">労働関係法令を遵守した管理運営がされた。</p>		

(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】		
<ul style="list-style-type: none"> ・一時休館や施設の機器故障など、市と会社に対し施設より連絡を取り合い、有線やホームページ等で周知している。 ・年数による老朽化が見られてきており、所管課の方にも相談をして進めている。 ・所管課の方も施設を見に来て下さっており、都度話し合いを持っている。 		
【所管課の評価】		
施設の運営や事故等の連絡・報告体制が整えられており、迅速に行われている。また、定期的に指定管理者と情報共有を行い、施設運営に問題はなかった。 施設竣工より19年が経過し、老朽化による設備等の故障が多くなっている。適切な修繕等を実施し、ライフサイクルコストの低減を図る。		
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】		
<ul style="list-style-type: none"> ・ヨガ、体操等大町市民の方が参加されており、特産物や手作りの商品なども陳列している。 ・明治乳業及び地域包括との連携により、利用者の健康増進や相談支援などを始めた。 		
【所管課の評価】		
新型コロナウイルス感染症の鎮静化に伴い、教室やイベントの開催が制限なくできるようになった。地域住民や団体等と連携した教室やイベントなどの自主事業を実施し、健康増進とコミュニティの振興に寄与するとともに、利用者の確保に努められた。		
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】		
施設整備等関係業者とともに適切に実施した		
【所管課の評価】		
<ul style="list-style-type: none"> ・全般的に関係法令を遵守し、個人情報も適切に対応された。 ・今年度は、隔年実施が必要となる施設の法定点検を行い、是正を必要とする箇所については令和7年度中に修繕する。 		

労働関係法令遵守に係る確認事項

施設名: 大町市コミュニティセンター

所管課: 市民課

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。
※回答不要 [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。
※回答不要 [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]