

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	785
		E V充電器収入		45
		計（A）	0	830
	支出	指定管理料	2,706	2,706
		修繕費	0	2,035
		その他		3,032
		計（B）	2,706	7,773
	差引（A－B）		-2,706	-6,943

項目			予算額	決算額
指定 管理 者	収入	指定管理料	2,706	2,706
		利用料	175,246	182,186
		自主事業収入	3,800	20,555
		その他	3,800	6,294
		計（A）	185,552	211,741
	支出	仕入	48,017	58,117
		人件費	47,340	56,917
		水道光熱費	34,153	37,907
		販売促進費	9,600	12,456
		備品消耗品費	4,800	4,829
		修繕費	880	1,224
		洗濯費	2,400	2,451
		租税公課	6,894	7,469
		管理諸費	2,648	3,965
		分湯費	1,200	1,299
		その他	19,524	14,161
		計（B）	177,456	200,795
差引（A－B）		8,096	10,946	

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)

管理者	3名 (正社員) : 運営全般
職員	17名 (正社員4名、非常勤13名) : 調理、接客、清掃、営業

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	33,950人	61,279人	180
売店 年間件数	32,050点	67,368点	210
レストラン 年間件数	20,000品	35,418品	177
宿泊 年間人数	7,430人	7,112人	95
宴会 年間人数	1,830人	1,057人	57
レストランは券売機のため品数			

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
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
ガチャピンスタンプラリー	4月	40	道の駅イベントとして開催
鹿革クラフト体験	5月	15	手作り体験
フリーマーケット	7月	60	SDGsの企画としてフリーマーケットを開催
夏秋宴会プラン販売	7月	80	地元利用者向け企画として開催
職業体験受け入れ(中学生)	8月	2	地域貢献の一環として開催
松茸会席販売	10月	40	食のバラエティ化として開催
温泉福袋	1月	35	お正月の企画としてイベント開催
大町あったかフェア	1月	25	大町市の飲食店とコラボ
地元商品コラボ企画	通年		売店商品の拡充として実施

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
7月	パブリックトイレ洗面排水修繕
2月	レストラン家具交換
	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)

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８８点 トレーラーハウス新設の効果がある。 風呂：１００点中８８点 昨年同様変化なし 料理：１００点中８８点 食材の高騰が課題。 接客：１００点中８６点 昨年同様変化なし 清潔：１００点中８４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 ・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）】
観光需要の高まりによる稼働向上が見られた年度であったが、新たな課題も散見されている。 ①物価高騰による原価アップとして、水道光熱費の膨大なコストアップ、食材価格の高騰による仕入れ原価の圧迫が著しい。 ②人件費の高騰は、地方部による人材総数の少なさと重なり、重大な懸念事項である。 今後は、物価高騰対策および人件費増大に対する市の支援（指定管理料等の増など）が必要と考える。
【施設所管課（総括）】
指定管理者の努力により、コロナ禍以前の通常営業の水準に戻りつつある。しかしながら物価高騰に伴う光熱水費の増など厳しい状況が続く中ではあるが、本年度は順調に営業実績を伸ばしていただいている。指定管理料については、今後指定管理者とも協議をしていく予定である。 また、収入を共わない「ぽかぽかランド美遊」においては、地元振興団体や地域住民も参画した自主事業を実施により、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、今後、指定管理者含め、（仮称）道の駅あり方検討会の中で検討していく予定としている。

11 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】			
施設運営において、当初の計画通りに経営を実行できた。また、市との連携を常に行った。			
【所管課の評価】			
施設運営にあたり、様々な事業に取り組むとともに、計画に沿った運営をいただいている。また、道の駅としての機能が果たされるよう、施設全般の運営について管理されている。			
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】			
・サービス向上の為、支配人および管理者による売店を中心とした商品の拡充、レイアウト変更等を実施した。 ・自主事業でのトレーラーハウスは、利用者の満足度を向上させている。 ・利用者の意見は、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、即時対応を行っている。 ・トラブルが起らないよう、現場支配人による現場スタッフへの教育を行っている。 ・与えられた設備は、効果的に活用している。また、修繕の一部は、指定管理の経費で行っている。 ・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。 ・管理を適切にしながら、施設の貸し出しを適切に行っている。			
【所管課の評価】			
売店の商品拡充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。 また、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かったことから、教育研修等も適切に実施されており、今後もサービス向上、利用促進に取り組むいただきたい。			

(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】 日々の安全確保（施錠、警備等）は十分に行えたものの、全員が介しての防災訓練はできなかった。ただし、幹部による緊急時の対応訓練は実施した。			
【所管課の評価】 利用者の安全確保や消防用設備の点検など安全対策・緊急対策が実施され、適切な対応がされている。			
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】 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、不相当と判断される利用者（販社勢力等）以外については、公平かつ平等に対応を実施している。 利用の制限は、設備点検時の休館のみとし、適切に対応している。			
【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無かったが、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の実施など、更なるサービス向上に努めていただきたい。			

(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】			
・定期的に行う専門業者のメンテナンスにより、設備の維持管理が適切に出来ている。 ・経費削減については、正社員全員に収支を開示し、月例での報告、検討会を実施している。 ・日々の進捗管理により、収支計画通りの運営となっている。			
【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り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取り組みいただき、継続した取り組みをいただきたい。			
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】			
・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が行われており、事務処理が適切にされている。 ・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の処分について、今後協議が必要である。			

(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】			
・ 商品衛生管理者の配置、職員の研修（導入教育、中堅職員研修、管理職研修）を実施 ・ ハローワーク大町との連携で説明会を実施			
【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、適正な労務管理がされている。			
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】			
・ 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。 ・ 定期健康診断全員実施済			
【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。			

(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】			
・大きな事故なく今期を終えることができた。 ・休館日の設定や修繕箇所の相談は常に行っている。			
【所管課の評価】			
・連絡調整体制について整備されており、引き続き取り組みいただきたい。 ・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り組みいただきたい。			
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】			
・トレーラーハウスの自主事業では成果（地元含む利用者の増大）があった。 ・松茸会席プランの販売やテイクアウト弁当など、利用者の満足度を高めた。			
【所管課の評価】			
・様々な自主事業に取り組み、地域へのイベントなどにも参加している。 ・更なる地域との連携した事業に取り組みいただきたい。			
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】			
コンプライアンスの遵守について、個人情報の保護、SNSの適正運用等、法令の理解を深め対応した。			
【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。			

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)

令和5年度 大田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

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ができている。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。