

指定管理者の管理運営に対する評価シート（総合評価）

1 公の施設

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 ・ 非公募
住所	大町市大町4608番地2	指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日

3 当該施設の管理運営に関わる経費（単位：千円）

別紙参照

4 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	合計評価点数	$\frac{74}{100}$ 点中	総合 評価ランク	A
<p>【総括】</p> <p>本来の目的である地域貢献観光事業の振興には一定の成果があったと考えるが、黒字化が絶対条件であるため、宣伝・イベントを積極的におこない改革をしていきたい。</p> <p>新型コロナウイルスの感染予防を行いながらとなるが、令和元年度後半に行なった宿泊客増に繋がった毎日イベントを中心に、他の道の駅メニューを参考にしてレストラン改革をしたいと考えています。</p>				
施設所管課	合計評価点数	$\frac{71}{100}$ 点中	総合 評価ランク	A
<p>【総括】</p> <p>平成30年度以降、新たな取り組みを行うなど業績不振からの脱却に向け取り組んでいるが、思うような成果が出ていない。平成30年度に試験導入後に正式採用した「北投石の湯」など成果が出ている事業もあるので、利用者増加に向け更なる取り組みが必要と考える。</p> <p>また令和2年3月10日から、新型コロナウイルスの感染予防のため全面休館し、緊急事態宣言解除後も入浴施設と売店の営業のみとなっているため、令和2年度についてはかなり厳しい状況となっている。</p> <p>なお、ぽかぽかランド美遊については利用が少ない状況ですが、美麻地域づくり会議から「小さな拠点」で利用する提案が出ていますので、今後の利活用については所管課でも検討していきます。</p>				

5 大町市行政改革推進委員会の意見

他地域と比較して、「道の駅」としての特色が少ない。道の駅の活性化が、地域の魅力向上や収益の増加にも繋がる可能性は高い。必要な施設改修を計画的に進めるとともに、地域の意見を積極的に取り入れ、立地条件を活かした施設運営としていただきたい。

(調書様式1)

6 大町市指定管理者評価委員会の評価と改善状況

施設名	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	(有)F & Mカンパニー	募集方法	非公募
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日(3年間)		
設置条例	大町市美麻温泉交流施設ぽかぽかランド設置及び管理に関する条例		
設置目的	地域間交流の促進、観光事業の振興及び市民福祉の増進を図るため		
評価実施日	令和2年2月5日		
評価内容	<p>1. 平成30年度年度評価シートについて</p> <p>(1) 施設の運営について</p> <p>① 6か月先の予約が可能なシステムへの更新や、運営協議会からの意見を積極的に取り入れるなど、宿泊や宴会による利用客の増加に向けた経営努力は評価できる。稼働率の向上を目指し、引き続き努力いただきたい。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>【改善状況等】</p><p>SNS、宿泊サイトの利用などに、引き続き取組んでいく。</p></div> <p>② 外国人旅行客は滞在期間が長く、購買意欲が高い。ニーズを把握し、受入れ態勢を整えるなど、外国人客の宿泊等につなげていただきたい。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>【改善状況等】</p><p>外国語サイトを導入している。また、今年の冬に向けて、仕事関係による人脈を利用し、外国人利用者との関係作りを行っていききたい。</p></div> <p>(2) 危機管理体制、平等利用等</p> <p>① 引き続き、適正な管理を行っていただきたい。</p> <p>(3) 施設の管理経費について</p> <p>① 光熱水費が非常に多い施設である。節約や工夫はされているものの、経営に大きな影響を与えていると思われる。施設所管課より、指定管理料の適正な算定を行っていただきたい。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>【改善状況等】</p><p>光熱水費が過大であるとの指摘なので、各費用について明細を調査し、指定管理料が必要であるかを判断したい。</p></div> <p>(4) 労務管理について</p> <p>① 人手不足が影響し、特定の従業員に慢性的な超過勤務状態が見受けられる。過剰な超過勤務の実態について、早急に改善いただきたい。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>【改善状況等】</p><p>新型コロナウイルス感染症の影響が出る前まで、継続して売り手市場であり、人手不足の解消に至らなかったため改善ができていない。</p></div> <p>② 過去と現在の労働契約書を比較した際に、定額超過勤務手当の時間数の記載について、一部誤りが見受けられた。実態に合わせたものへ修正いただきたい。</p>		

【改善状況等】

時間数の誤りについては、実態に合わせて修正済である。

③賃金台帳に記載される超過勤務手当及び超過勤務時間は、休日分と時間外分を区別して記載いただきたい。

【改善状況等】

休日分と時間外分を区分して記載するよう改善済である。

④賃金控除協定書に記載されているもの以外を給与から控除する場合は、賃金控除協定書を改めて作成いただきたい。

【改善状況等】

年度内に改善する予定であったが、新型コロナウイルス感染症の関係で、未改善のまま休業となった。開業後に早急に対応する。

⑤労働契約書に記載された就労時間より、短い就労を行う従業員が確認された。労基法による休業手当を支払う必要もあると思われるので、実態に合わせた労働契約書を作成していただきたい。

【改善状況等】

実態に合うよう労働契約書を作成した。

⑥従業員が、無理なく気持ちよく働ける環境を整備する必要がある。従業員の声を聞き、改善できるところから進めていただきたい。

【改善状況等】

未だ改善できていませんが、出来る所から進めていく予定である。

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

①自主事業については、おおむね実施されている。引き続き、地域や指定管理者の特性を活かした事業について進めていただきたい。

3. 経営財務状況について

①経営状況の改善に向け、引き続き経営努力を行っていただきたい。

②施設主管課においては、施設の立地条件や労働力確保等の課題を踏まえ、持続可能な施設運営を図るために必要な指定管理料について、十分検討いただきたい。

【改善状況等】

平成5年建設のため、エレベーターが無くバリアフリーにもなっていないため、高齢者が使い難い施設となっている。ぽかぽかランド美麻は当初から指定管理料なしで運営してきたが、社会情勢の変化もあるので今後の施設整備も含めて検討していく。

7 評価内容

評価の項目・視点 別添「評価点の詳細」をもとに「S・A・B・C・D」の5段階にて評価					
1 施設の運営について	配点合計 20	12 点	12 点		
経営方針	配点 10	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		B	6	B	6
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】 赤字経営である以上適切とは言えないが 施設運営はアンケート結果からはある程度の評価はできると考える。設置目的は理解している。					
【所管課の評価】 地域間交流の促進、観光事業の振興及び市民福祉の増進を図るなど、設置目的を理解した運営がされているが、ぽかぽかランド美麻は2年連続で赤字となっていることから、さらなるサービス向上などの利用促進を図る運営が必要である。					
利用者のサービス向上・利用促進に向けた取り組み	配点 10	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		B	6	B	6
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・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】 アンケート結果はある程度の満足度を提供出来ていると思うが、広報は考える必要があると思われる。今後はITツールを利用したいと思います。					
【所管課の評価】 客室、レストラン、無料休憩所にアンケート用紙を置き、利用者の意見・要望等の把握に努めており、ある程度は利用促進に向けた取り組みの成果が表れていると思われるが、前回の指定管理期間の最終年度(平成29年度)と令和元年度で比較すると全ての項目で実績が下回っているので、積極的な広報活動などにより、さらなる利用促進に努める必要がある。また、美遊については利用が少ないため、美麻地域づくり会議の提案で「小さな拠点」での利用を検討している。					

評価の項目・視点				
別添「評価点の詳細」をもとに「S・A・B・C・D」の5段階にて評価				
2	危機管理体制、平等利用等について	配点合計 20	16点	16点
安全管理・安全対策		配点 10	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		A	8	A
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>安全管理ならびに安全対策は消防署、警察署とも良好な関係を築いています。施錠他適切な対応で運営を実施しています。</p>				
<p>【所管課の評価】</p> <p>緊急時の対応は、警察、消防、所管課等と連携し、利用者が安心安全に施設利用できる体制としている。</p> <p>また、長野県神城断層地震の経験から、利用者の安全確保を最優先として対応できるよう避難訓練等を実施しており、今後も計画的な実施を要望していきたい。</p>				
平等な利用等について		配点 10	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		A	8	A
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>利用者の平等については特に気を付けて運営しています。</p>				
<p>【所管課の評価】</p> <p>施設の対応について、所管課に利用者から苦情等が寄せられる事例はなかった。</p>				

評価の項目・視点				
別添「評価点の詳細」をもとに「S・A・B・C・D」の5段階にて評価				
3	施設の管理経費、経理及び事務処理等について	配点合計 20	16点	16点
施設の管理運営に係る経費の内容		配点 10	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		A	8	A
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】				
黒字化がなかなかできず、今年度後半から改革を進めて増客が見えてきた時にコロナウイルスにより大きく計画に狂いが生じてしまったがもう少し早くやるべきだった。				
【所管課の評価】				
施設の修繕は、毎年度計画的に実施している。また予定外の緊急的な修繕は、補正対応により実施している。 各年度とも、当初における収支計画と事業計画の整合はとれている。				
事務処理等		配点 10	指定管理者	所管課
適正に会計処理が行われているか		A	8	A
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】				
会計処理はTKC会計事務所により適切に行われています。その他も同様と考えます。				
【所管課の評価】				
報告書等について適切に処理されており問題ない。備品も帰属が明確で適正に管理されている。				

評価の項目・視点 別添「評価点の詳細」をもとに「S・A・B・C・D」の5段階にて評価					
4 労務管理面について		配点合計 20		14 点	12 点
職員の配置について		配点 10		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		B	6	B	6
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> <p>調理部門、送迎車両運転等に有資格者を配置するなど、適切な人員配置をしています。職員の研修は、会社としての研修計画は実施していません。雇用については、求職者の情報があれば声掛けや面接を積極的に行っており、地域雇用は安定的に維持しています。</p>					
<p>【所管課の評価】</p> <p>人材確保にあたっては積極的に地域雇用に努めている。職員の研修については、会社として計画的に実施する必要があると思われる。</p>					
労働条件について		配点 10		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		A	8	B	6
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> <p>労働法規を遵守して経営しています。新型コロナウイルス感染症の影響により休業する際に、雇用保険に入っている職員は合意退職してもらいました。</p>					
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働法規等については遵守されている。健康診断については、2年続けて案内忘れがあったようなので、対象者に案内することを忘れないよう、注意を促したい。</p>					

評価の項目・視点 別添「評価点の詳細」をもとに「S・A・B・C・D」の5段階にて評価					
5	その他	配点合計 20	16点	15点	
連絡調整体制の整備		配点 5	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		A	4	A	4
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】 適切に出来ていると考える。					
【所管課の評価】 施設内での連絡調整体制は整えられており、指定管理者と所管課間も互いに連絡調整が図られ迅速に対応している。今後も指定管理者と所管課で連絡を密にして協力しあい施設の有効活用を図りたい。					
自主事業の実施・地域への配慮等		配点 5	指定管理者	所管課	
自主事業の内容は適切であったか		A	4	B	3
地域との連携ができたか					
【指定管理者の評価】 新たに、餅つきや毎日イベントなどを行なったところ、高評価を得られ一定の成果があったと考えられる。					
【所管課の評価】 地域との連携については、コミュニティカレンダーを配布したり、運営協議会で地域の意見を汲み上げるなどして、対応している。 自主事業については、新たな取り組みを行うなど工夫をしているが、計画どおりには実施できなかった事業も一部あるので、準備を怠りなく実施してほしい。					
法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開・その他特殊事情等		配点 10	指定管理者	所管課	
関係法令等が遵守されていたか		A	8	A	8
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					
施設の特有事情がある場合、適切な対応がされていたか 施設の特有事情：					
【指定管理者の評価】 適切に出来ていると考える。					
【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慎重に取り扱われている。					

(別紙)

3 当該施設の管理運営に関わる収支（単位：千円）

項目		30年度	令和元年度	令和2年度（予算）	
市	収入	納付金	0	0	1
		計（A）	0	0	1
		支出	修繕費	1,856	6,101
		手数料	531	193	269
		委託料			
		指定管理料	2,484	2,507	2,530
		賃借料	417	404	1,196
		工事請負費	1,998		
		備品購入費	637	702	1,200
		補償補填			
		計（B）	7,923	9,907	7,778
	差引（A－B）		-7,923	-9,907	-7,777

項目		30年度	令和元年度	令和2年度（予算）	
指定管理者	収入	指定管理料	2,484	2,507	2,530
		利用料	123,129	115,341	88,000
		その他	303	69	2,600
		計（A）	125,916	117,917	93,130
	支出	人件費	41,066	42,487	26,900
		仕入費	39,785	35,081	26,400
		一般管理費等	50,622	49,111	37,830
		計（B）	131,473	126,679	91,130
	差引（A－B）		-5,557	-8,762	2,000