

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	大田市コミュニティセンター上原の湯	設置年月	平成17年6月
所在地	大田市平1955番446	所管課	民生部市民課

2 指定管理者

団体名	株式会社セイウン	選定方法	公募 ・ 非公募
住 所	埼玉県さいたま市桜区田島9-31-1	指定期間	平成30年度～令和4年度（5年間）

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	$\frac{58}{100}$ 点中	総合 評価ランク	B
【総括】 施設の設置目的、大田市の市政方針への理解のもと、市民のふれあいやコミュニティの振興を目的とし、様々な教室、地域製品の販売、イベント、キャンペーンなどの自主事業に積極的に取り組んでいる。地域の観光地、企業、商店等への営業活動、雑誌やインターネット媒体を用いた広報活動を進めたが、令和2年3月からの新型コロナウイルス感染症拡大防止措置および利用制限等による利用者の大幅な減少が発生し、現在まで減少傾向にある。 管理面においては、業務内容・仕様を確実に把握し、研修・OJT・毎月のミーティングでの議論を通じ、改善・改良を重ねながら、適正に実施した。特に温浴施設としてお客様に気持ち良く、安全に利用していただくことを大前提とし、清掃・接客・危機管理を徹底した。一方で、収支面においては利用者の減少による利用料金収入が減少し、人件費、修繕費等の支出の増大により赤字運営を余儀なくされており、抜本的な対策が必要と考えている。				
施設所管課	合計評価点数	$\frac{60}{100}$ 点中	総合 評価ランク	B
【総括】 施設運営については、関連法令等を遵守し適正に管理運営が行われている。また、新型コロナウイルス感染症対策の徹底により、安心安全に利用できる施設運営が行われている。 平成30年度以降、利用者数の減少が続いている。これは利用料金の変更や営業時間の短縮のほか、新型コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館や利用制限等の影響が大きい。 収支は常にマイナスで4年が経過し、経営的には厳しい状況の中で、各種媒体を利用した広報活動を行い利用促進に取り組むとともに、一層の経費節減に努められている。 自主事業では、地域と連携した教室や季節ごとのイベントなどを企画・実施し、魅力ある施設運営に取り組まれている。 指定管理者制度により、民間の能力を活用した効率的な施設運営とサービスの向上につながっており、市民の交流促進と健康増進が図られている。				

5 大田市行政改革推進委員会の意見

【行政改革推進委員会による意見を掲載】

3 当該施設の管理運営に関わる収支 (単位：千円) (施設名：大町市コミュニティセンター上原の湯)

項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
市	収入					
	計 (A)	0	0	0	0	0
	指定管理料	5,000	5,046	5,092	5,092	5,092
支出	修繕費	1,105	1,167	963	3,252	1,369
	計 (B)	6,105	6,213	6,055	8,344	6,461
差引 (A－B)		△ 6,105	△ 6,213	△ 6,055	△ 8,344	△ 6,461

項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
指定管理者	指定管理料	5,000	5,046	5,092	5,092	5,092
	利用料	16,054	15,803	13,596	14,795	16,408
	自主事業収入	2,327	2,064	1,411	1,359	2,200
	支援金・助成金等	0	0	388	0	0
	計 (A)	23,381	22,913	20,487	21,246	23,700
支出	人件費	9,921	10,338	10,544	10,352	10,800
	外注費	2,258	2,194	2,290	2,269	2,300
	修繕費	540	547	579	309	400
	消耗品費	773	625	638	713	500
	水道光熱費	4,061	3,981	3,592	3,837	3,800
	燃料費	2,671	2,584	2,171	2,947	2,800
	通信費	172	156	155	168	170
	その他	645	573	480	551	400
	自主事業経費	1,290	1,103	772	680	800
	一般管理費・支払消費税等	2,575	2,328	2,550	2,528	2,580
差引 (A－B)	計 (B)	24,906	24,429	23,771	24,354	24,550
		-1,525	-1,516	-3,284	-3,108	-850

6 評価委員会報告書

施 設 名	大町市コミュニティセンター		
指定管理者	(株)セイウン	募集方法	公募
指 定 期 間	平成30年4月1日～令和5年3月31日（5年間）		
設 置 条 例	大町市コミュニティセンター設置及び管理に関する条例		
設 置 目 的	コミュニティの振興と市民の健康保持増進を図るため		
評価実施日	令和2年8月6日		
評 価 内 容	1. 令和元年度年度評価シートについて (1)施設の運営について ①新型コロナウイルス感染症の感染拡大が続いているが、高齢者が多く利用する施設であり、施設利用者の感染に対する不安を軽減するために来館者の検温を実施するなどの配慮をいただきたい。 (2)危機管理体制、平等利用等 ①引き続き、適正な管理を行っていただきたい。 (3)施設の管理経費について ①新型コロナウイルスによる利用料の減少に対して、指定管理者が一方的にリスクを負うのではなく、市はどのような支援ができるか十分検討いただきたい。 (4)労務管理について ①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 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施設主管課においては、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。		

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】 市の方針として第5次総合計画の基本理念：郷土や文化に誇りを持ち心から地域を愛するひとを育てる。施設の設置目的：大町市コミュニティセンター「上原の湯」は、閑静な松林に囲まれた上原の地において、大町市の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、ここを利用する市民同士のふれあいを深め、コミュニティの振興を図るための施設である。また、市民の健康保持促進の拠点とし、多くの市民に対しより開かれた身近な施設になることを目指している。を理解し、資するための自主事業、イベントを実施した。特にイベントは地域資源のぬるめ散策、劇団四季記念館見学ツアー、歌声サロン、クリスマスコンサート等、大変好評を得た。 管理面は、業務内容、仕様を把握し適正に行い、保守点検・法定点検を確実に履行した。また、温浴施設の特性を踏まえ、定期的な巡回による危機管理体制の確立、安全・快適・清潔にご利用いただけるよう清掃・接遇・危機管理体制の強化に努めた。課題であった介護浴室の安全管理は、浴室内へ緊急ベルの取り付け、利用開始後30分の声掛け、介助者または付き添い等のお願い等に取り組んだ。修繕は限られた予算の中で優先順位を決めて所管課に随時相談のうえ実施した。令和2年3月からの新型コロナウイルス感染症拡大防止措置および施設の利用制限による利用者数および利用料金収入の減少により収支計画、事業計画の履行が難しい指定管理期間となった。					
【所管課の評価】 施設も設置目的であるコミュニティの振興と市民の健康増進の拠点として、より良い施設にするべく業務にあたり適切な運営がなされた。					
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】 休館日を第2・4火曜日とし、年末年始も休まず開館するとともに、積極的に接客マナー向上、各種サービス、自主事業、広告宣伝、営業活動を実施することができた。特に、各種サービス・自主事業については、毎年30～40種類以上の内容を実施し、お客様の利便性の向上に努めた。 利用者アンケートでは、「ご利用されての満足度」について、令和3年度は100%の満足度となった。いただいたご意見については、大町市とも協議しながら可能な限り改善につとめた。 広報活動については、市の広報が利用できない中で、市内の公共施設だけでなく民間施設（コンビニ等）へのちらし配布、企業への宣伝活動や、大町市や近隣自治体の観光地等へのちらし配布等、雑誌（月刊温泉博士）への掲載、ホームページやフェイスブックの活用、有線放送でのアナウンスなどを継続し、積極的に知名度を高める努力を行った。利用促進は令和2年度以降に新型コロナウイルス感染症拡大防止の利用制限があり、広間・健康相談室・市内利用限定等、また制限解除時にも有線放送、施設のホームページ、受付での案内において迅速に対応したが、利用者数が令和元年度以前に回復することはなかった。					
【所管課の評価】 利用者アンケート用紙を置き、利用者の意見・要望等を把握し、サービスの向上に取り組んでいる。回答数が少なくデータとしては物足りないが、利用者の満足度は高いものと思われる。 市内及び周辺の観光案内所、道の駅等へ割引券などを配布したほか、雑誌に掲載するなど、知名度向上と誘客に努めているが、新たな周知方法を取り入れるなどし、更なる利用促進に努めていただきたい。					

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		12 点	14 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		B	6	B	6
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】 防災訓練は年に2回実施した。消防署の指導のもと消火、避難誘導等の総合訓練やAEDの講習を行い、緊急時に備えた。安全管理のための巡回チェックリストを作成し、定期的な巡回による施設の保全と利用者の安全管理に努めた。入浴中に体調の異変を発症する方が毎年数件発生したが、迅速に応急措置、救急車の要請を行い適切に対処した。また、ヒートショック等の防止のため温泉の正しい入り方の掲示物を貼り出し及び配布を実施した。緊急時にはAEDを持って現場に向かうことを徹底し、緊急搬送用具の担架、パーテーションを購入し取扱い訓練をして迅速な対応ができるよう準備をした。施錠、警備体制は、警備システム未設置のため、夜間の巡回時に施錠確認を徹底した。また、鍵管理はストラップや鈴をつける、指差し呼称を徹底するなど紛失防止にも取り組んだ。					
【所管課の評価】 利用者の安全確保のため、消防署と連携し、防災訓練やAED講習などを実施するとともに、職員研修を通じ緊急時の対応について徹底が図られている。また、利用者に対する事故防止の注意喚起も行われている。					
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		B	6	A	8
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】 すべてのお客様に平等に接し、誰もが気持ちよく施設を利用できるように努めた。利用料金、利用時間については、条例を遵守した。利用制限については、大町市からの利用制限を遵守し適切な平等利用に配慮をした。					
【所管課の評価】 職員研修を通じ、利用者の公平・平等な利用に努めており、利用者から不平等な対応を受けたとの指摘はなく、適切な対応がされている。					

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						
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		10 点	10 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			C	4	C	4
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】						
関連法令や仕様書等に基づき、適正に実施した。また、提案時に見込んでいなかった経費が発生したが、安全のため支出した。修繕はスタッフによる内製化等に取り組み、経費節減に努めた。						
有料入浴者の減少、最低賃金上昇に伴う人件費の増加や感染防止対策の消耗品費増加などの影響があり、収支について赤字決算が続いている。						
【所管課の評価】						
定期的な保守点検を実施し適切な維持管理に努め、必要な修繕については、所管課と指定管理者との連絡調整を図りながら実施している。また、毎日の浴槽水の換水・清掃、塩素消毒の実施など、衛生面の安全管理にも努めている。						
収支については、平成30年度から一般の利用料金の値上げ・営業時間の短縮の影響に加え、新型コロナウイルスに影響もあり利用者数が減少しており、利用料収入が当初予算を下回っている。経費節減に工夫しているものの、人件費や燃料費などの増加もあり赤字が続いている。厳しい状況ではあるが、利用促進を図り健全経営に努めていただきたい。						
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			B	6	B	6
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】						
会計書類については、本社会計とは独立した帳簿管理および通帳管理を行って、透明性を確保している。また、収支管理システムの導入により本社と施設がリアルタイムで収支の確認を行い、ダブルチェックに努めている。事業報告書は、基本協定書に準じて作成、提出している。備品については、市の備品と当社が購入・持ち込んだ備品とを明確に区別している。						
【所管課の評価】						
収支予算、決算等の経理処理及び事務処理は、指定管理者の本社扱いで適切な処理が行われている。また、備品も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		12 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						
【指定管理者の評価】						
施設には責任者1名、パートスタッフを7名配属している。常時2～3名の人員を配置し、十分なサービスの質を保ちつつ、緊急対応も可能な体制を敷いている。本社の担当者が毎月施設を訪問し、業務のサポートを行っている。新採用の職員については、本社の研修担当者により接遇、危機管理などの研修を行っている。既存のスタッフについても、休館日を利用して全スタッフミーティングを毎月実施し、本社社員、施設長による接遇、品質向上、危機管理、個人情報保護等の研修を継続して実施した。						
職員については、8名中7名が大町市民であり、採用は地域雇用を重視し、地域雇用に貢献した。						
【所管課の評価】						
職員は、地域雇用で配慮した採用となっており、配置についても利用者からの苦情もなく適正であると思われる。また、毎月の休館日を利用してスタッフミーティングを行い、接遇や危機管理など各種研修を行い、施設の運営にあたっている。						
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「 <u>労働関係法令遵守に係る確認事項</u> 」に基づき両者にて確認を行うこと			B	6	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						
【指定管理者の評価】						
・上記内容は全て適正に行った。 労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法など労働関係法令を遵守し、①労働契約書の締結 ② 有給休暇の付与 ③ 残業代の支払 ④社会保険の付与、健康診断の実施（対象者のみ）など、適切な労務管理を行い、給料は遅滞なく支給した。各種手当の付与や社員対象のイベント、表彰制度などにより、働きやすい職場づくりに努めた。また、社内窓口にコンプライアンスホットライン、社外窓口に弁護士ホットラインを新設し、コンプライアンス管理体制の整備を行い、社員の労働環境の向上に努めた。						
【所管課の評価】						
労働関係法令を遵守し、適正に管理運営されている。						

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					
5	その他	配点合計 20	12 点	12 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			B	3	B
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】 定期的に施設長および本社スタッフが所管課を訪問し、各種事項の報告、相談を行った。また、事故やトラブルが発生した際は、迅速かつ適切に報告した。入館名簿の記入について警戒レベルに応じた取り扱いとすることで、利用者への啓発につなげたいと複数回にわたり相談提案した。 【所管課の評価】 所管課と定期的に連絡調整が行われている。緊急時の連絡体制も整えられており、事故等の発生時には迅速な報告がされている。 今後も、指定管理者と所管課で連絡を密にし、協力して施設の有効利用を図りたい。					
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			B	3	B
地域との連携ができたか					
【指定管理者の評価】 温泉資源の活用、施設利用の促進、お客様への感謝、健康増進、地域団体との連携・活性化、観光客の誘致、季節感の演出など、日頃ご利用いただいているお客様や観光客向け、地域コミュニティの活性化につながるものなど多種多様な観点から実施した。内容としては、ヨガ、体操などの教室、お抹茶の振る舞い、七夕・クリスマス・ひなまつりなど季節に応じたイベントやキャンペーン、農産物・お土産品など地域の製品の窓口販売などを行った。イベントは大町警察署、所管課様のご協力のもと、特殊詐欺に騙されない方法についての講習会を実施し、地域の安心安全な生活への情報発信、地域資源のぬるめ散策、劇団四季記念館見学ツアー、歌声サロン、クリスマスコンサート等、大変好評を得た。実施に当たっては、地域のNPO法人、地域のサークル団体や、地元の農家や福祉施設、土産物メーカーなどと連携して実施し、地域の活性化に貢献できたと考える。 【所管課の評価】 新型コロナウイルスのため中止せざるを得ない自主事業もあったが、地域や団体と連携し、市民の交流促進と健康増進のための各種教室やイベントを企画し、積極的に実施している。					
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			B	6	B
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					
施設の特殊事情：					
【指定管理者の評価】 公衆浴場法、消防法など関連法令の遵守に努めた。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として入場者名簿の取扱いが発生したため、個人情報の保護には特に留意し、個人情報保護マニュアルをもとに情報管理を徹底し、内部監査の実施、研修の実施などを通して職員の意識啓発にも努めた。 【所管課の評価】 関係法令等を遵守し適正に取り扱われている。					