

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：平成29年度（指定期間3年のうち1年目）

施設名	大田市鷹狩山展望施設	設置年月	平成8年6月
所在地	大田市八坂8583-2	所管課	八坂支所

2 指定管理者

団体名	株式会社 ピュアハウス	選定方法	公募 ・ 非公募
住 所	大田市八坂997-1	指定期間	平成29年4月1日 ～ 平成32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		94
		計（A）	0	94
	支出	指定管理料	1,488	1,488
		修繕費	200	507
計（B）		1,688	1,995	
差引（A－B）		-1,688	-1,901	

項目		予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	1,488
		以て売上 等	2,614
		計（A）	4,102
	支出	人件費	1,750
		施設管理・修繕費	370
		食材費	896
		水道光熱費	394
		広告宣伝費	450
		雑費	242
計（B）		4,102	
差引（A－B）		0	
		472	

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）

調理師・ホール 社員1名、パート1名（平日1名、土・日・祝日2名体制）
調理・施設清掃・施設管理
イベント時はアルバイトまたは社員を増員配置

5 施設の利用状況（単位：千円）

利用区分等	目標値	実績	%
レストラン	1,620	1,728	106.7%
宴会・イベント	875	803	91.8%
物品販売・自動販売機	115	160	139.1%
管理費（キャンプ場）	0	0	0.0%

6 自主事業の状況

事業名・イベント名	開催日時	参加者	内容
トレイルランニング大会	11月3日	150名	山頂周辺でのトレイルランニング

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
5月2日	ポンプの故障により地下タンクに水がなくなって、水道、トイレが使えなくなった。 連休中であり多くのお客様にご迷惑をおかけしたが、市職員の迅速な対応で 市から給水車を出してもらうなどして数時間で復旧した。

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
	特になし

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）・無

【アンケート方法】

エコハウスたかがり内に置き、来店されたお客様に任意で書いてもらった。

【アンケート期間】

平成29年4月（開店日）～平成29年11月（閉店日）

アンケート集計結果内容

アンケート記入総数 48件

- ・年代は50歳以上が約60%、県外の方が約40%、ネットを見て、知人や観光協会の紹介、知人に誘われて来た方が多いことがわかる。芸術祭で来た方も多かった。
- ・改善点としては、山頂からの眺めを良くするために木を伐採してほしいという意見と、山頂までの案内看板をわかりやすく設置してほしい、駐車場の設置という意見が多かった。
- ・レストランの清掃状態、接客、メニュー、味等については悪い、とても悪いという意見はなくとても良い、または良い、普通という意見が多く満足していただけたと思います。
- ・展望台の清掃状態についても悪い、とても悪いという意見はほとんどなく満足していただけていると思われます。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

- ・前年度の改善希望により市の方で網戸の設置をしてもらった。
- ・一度来た方には非常に満足度が高くもう一度訪れたいという方が多い。
- ・メニューの改善要望に冷たい蕎麦という声が多かったため、30年度にはメニューに入れた。その他の要望にも応えられるものは取り入れていくが、ロスをできるだけ少なくするためある程度メニューは絞っていく。

【アンケートによる改善点】

上記事項と重複

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）

ゴールデンウィークから明らかに山頂へ上がってくる人数が前年より増加し、国際芸術祭の会場として多くの方に鷹狩山展望施設を知っていただくきっかけとなった。
しかしながら、反面天候に左右されることが非常に多く、雨天、曇天により視界が悪い場合には全くお客様が来られないというデメリットがあり、経費削減の策を考えながら営業した。

施設所管課（総括）

鷹狩山は北アルプス国際芸術祭の会場であったことから、エコハウスたかがりの利用者も多く収益も黒字となった。このようなイベントが無い年や時期の利用者の確保が今後の課題である。平成30年度は市内を周遊するバスが運行されるため、イベントの開催や広報の充実を図ることが必要である。

1 1 評価内容

評価の視点・項目		
良い・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	
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】 経営方針についてはおおむね適切であったと思う。		
【所管課の評価】 施設の設置目的である市民福祉の増進、観光事業の振興を理解し運営がされていた。		
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・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】 アンケート結果によると施設の満足度は得られていると思われる。 要望に対する対応については、木の伐採など指定管理者の判断でできないことも多いので、所管課と協議しながら進めていく。 大町市、観光協会、SNS等の広報活動により年々知名度が上がっていると感じる。		
【所管課の評価】 北アルプス国際芸術祭により大勢の観光客が訪れたが、アンケート結果からも利用者の満足度が高かったことがうかがえる。ただし、要望があった木の伐採や案内看板の設置については、市関係部署と協議をしながら検討していく必要がある。		

評価の視点・項目		
良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・未実施「×」		
2 危機管理体制、平等利用等について	評価	
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】 夜間はほとんど入けがないため、施錠等安全面には注意している。 施設内にAEDを設置したことにより、緊急時の一次対応が可能となった。		
【所管課の評価】 職員研修や防災訓練も行われ、施錠、警備体制も適切であった。 また、緊急時に備えAEDが設置され改善された。		
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】 問題なく行われている。		
【所管課の評価】 利用者に対しては常に平等かつ公平に対応しており、不利益になる制限は無く快適な利用に努めていた。		

評価の視点・項目		
良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・未実施「×」		
3 施設の管理経費及び事務処理等について	評価	
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】 経費削減によるサービスの低下にならないよう努力している。 平日1名、土・日・祝日は2名（悪天候時は1名）とし人件費削減に努めた。		
【所管課の評価】 施設や設備の維持管理は適切で、サービス低下にならないよう経費削減に努めている。 収支計画については、北アルプス国際芸術祭が行われたこともあり、実績は上回った。		
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】 日々の現金管理、出納帳の作成を行い、会社の財務会計システムに入力するとともに、毎月会計事務所の監査を受けている。		
【所管課の評価】 毎月の月報と事業報告書の整合がとれていないため改善が必要である。 引き渡した備品は帰属を明確に適正に管理されている。		

評価の視点・項目		
良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・未実施「×」		
4 労務管理について	評価	
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】 専属のパートに加え、イベント等で人員が不足する場合はアルバイトまたは当社社員により対応している。		
【所管課の評価】 職員は市内から雇用されており、イベント開催時には状況に応じてアルバイトや社員を配置するなど臨機応変な対応をしていた。		
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 ※手引き「労働関係法令遵守に係る確認事項」を記入のうえ、添付すること	○	○
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】 適正に行われている。		
【所管課の評価】 労働法規は遵守され、労働条件についても適正に確保されている。 帳簿類も適正に処理され、給料の遅滞も見受けられない。		

評価の視点・項目		
良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・未実施「×」		
5 その他	評価	
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】 施設の有効活用については協議、対応すべきことがあると思われる。		
【所管課の評価】 連絡を密に調整は行ってきたが、いくつかの課題についてさらに協議し施設の有効活用を図る必要がある。		
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】 レストランは天候に左右されやすく荒天時の集客は難しい。宴会については独自のプランを作成するとともに、チラシを作成して営業をした。		
【所管課の評価】 自主事業はエコハウスたかがりのレストランや宴会であるが、新たにトレイルランを行うなど利用者サービスとして観光振興や地域振興に大きく寄与している。		
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たか	○	○
個人情報保護の取組みは適切であったか	○	○
【指定管理者の評価】 適切に行われた。		
【所管課の評価】 関係法令は遵守され、個人情報も適切に取り扱われていた。		
その他施設の特長事情	指定管理者	所管課
(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】		
【所管課の評価】		