

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5年のうち2年目）

施設名	大町市交流促進センター明日香荘	設置年月	平成10年6月
所在地	大町市八坂1160	所管課	八坂支所

2 指定管理者

団体名	株式会社ハグィタ・クリエイション	選定方法	<input checked="" type="radio"/> 公募 ・ <input type="radio"/> 非公募
住所	大町市大町2683-1	指定期間	平成28年4月1日～33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		
		計（A）	0	
	支出	指定管理料	8,000	8,000
		修繕費	6,768	6,257
		その他	4,898	4,216
		計（B）	19,666	18,473
差引（A－B）		-19,666	-18,473	

項目		予算額	決算額	
指定 管理 者	収入	指定管理料	8,000	
		利用料	106,000	
		雑収入	0	
		計（A）	114,000	
		計（A）	93,389	
	支出	人件費	37,297	32,594
		仕入高	30,840	26,937
		広告宣伝費	1,200	2,772
		水道光熱費	24,398	21,261
		事務消耗品	149	172
		消耗品	2,407	2,299
		衛生費	3,239	2,476
		業務委託費	2,329	2,563
		修繕費	660	1,182
租税公課		5,161	1,756	
その他一般管理費	5,397	5,346		
計（B）		113,077	99,358	
差引（A－B）		923	-5,969	

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）

1. 総支配人1名 2. 副支配人2名（正） 3. 調理師2名（正） 4. 調理補助2名（パ） 5. サービス担当2名（パ） 6. サービス担当1名（ア） 7. おやき担当6名（パ） 8. ナイトクラーク1名（パ） 9. ドライバー1名（ア） 10. 業務サポート1名（正）

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
宿泊部門	3,695	2,974	80%
レストラン部門	10,910	7,623	70%
バンケット部門	6,726	4,368	65%
日帰り入浴部門	14,397	12,990	90%
おやき販売部門	66,536	60,366	91%

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
イベントおやき	12ヵ月	2569	毎月26日風呂の日限定販売
湯ッ得セット	通年	970	入浴+食事付き
新蕎麦祭り	10月・11月	606	新蕎麦期間メニュー販売
おせち料理販売	12月	50	
鯨鯨解体ショー&日本酒祭り	2月	74	
春だるんるんHappyデー	3月	124	

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
1月25日	自動車事故（弊社被害者・社用車）
2月20日	大浴場タイル剥離事故（けが人無）
2月21日	日帰り入浴者死亡事故（病気）

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月19日	男風呂濾過循環ポンプ修繕
6月30日	大浴場シャワー水栓修繕
8月21日	KHP（4号機）修繕
5月18日	製粉所 脱皮機・精選機点検清掃一式
	等多数

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】

サイト書き込み及びヒアリングによる

【アンケート期間】

随 時

アンケート集計結果内容

1. 温泉だから露天風呂があった方がよい。
2. ベッドルームがあれば嬉しい。（年配者）
3. 騒音（KHP）
4. あひる風呂が良い
5. 以前のように大浴場の入れ替え希望

利用者からの主な苦情・意見とその対応

1. 客室のエアコンだけではなかなか部屋が暖まらない。
2. 冷蔵庫が部屋にない。
3. 部屋に昆虫がいる。
4. 温泉がぬるい

アンケートによる改善点

1. ファンヒーターをお届けした。
2. ドリンク等をお預かりし、バックヤードで冷蔵保管
3. 都度、除去で対応した。
4. 原因の究明と修繕を行った。

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）】

平成29年度は、28年度に比べ更に、当館を取り巻く経済環境が大きく変わり、上半期より集客に苦戦し、収入減となる結果となってしまいました。一次管理開始のリニューアルオープンより時間も経過しておりますことから時代の変化を痛感しております。起爆剤となる変化が必要であると考えます。しかしながら着々と新たなリピーターや明日香荘ファンが増え、大北建設労働組合様とは、利用契約を締結するなど地域の皆様の応援があることも事実であり、これは評価できるものと考えております。

【施設所管課（総括）】

平成28年度は指定管理料による支援を行い黒字決算となったが、平成29年度は利用者の減少もあり赤字決算となってしまった。社会情勢や人口の減少によるところもあるが、北アルプス国際芸術祭の来場客を積極的な取り組みや、イベント・広報の仕方など集客に対する工夫が必要であったように考える。

運営面では、職員不足により利用者への対応が悪く、不便や迷惑をかけていた。職員を採用してもすぐに退職してしまうというケースが何回もあり、職員の育成体制にも問題があった。

また、施設や設備の老朽化も進み、修繕箇所が増加が見込まれることから、定期的な点検などによる維持管理の方法についてともに検討を進める。

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	
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】 設置目的である市民の交流の場として、また観光産業の振興に寄与する目的を踏まえ一定の効果と成果があったものと考えております。		
【所管課の評価】 施設の設置目的を理解し、利用者に配慮した運営がされていた。今後とも、地域交流、観光振興の拠点として目的に沿った運営を行い利用者の拡大につなげてほしい。		
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】 昨年度に引き続き、人が集い賑わう施設を創造するためヒヤリング等で得た情報を発生から経過、処理までを報告、共有し対応してまいりました。即対応可能な案件、時間の経過が必要な案件を仕分けしミーティングにおいて周知、解決方法の検討、再発防止策を実施してまいりました。また、集客の促進策として宣伝告知等も定期的を実施しました。		
【所管課の評価】 アンケートやヒヤリング等を実施し、利用者の要望や意見を把握しながらサービスの向上、利用促進への取り組みを行っていたことは評価ができる。しかし、「電話をかけても繋がらない」、「レストランではそばしか食べられない」、「宴会を断る」といった苦情があり、運営方法に改善が必要である。 広報ではチラシの配布等によりイベント開催の周知を行ったが、間際であったこともありもう少し早めの広報が求められる。 また、管内外の清掃を行い、利用者が気持ち良く過ごせる施設の維持を期待する。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>日中の非難誘導、夜間のナイトクークおよび宿直者による最小組織での避難誘導、消化訓練を実施しました。また、発病・怪我人発生を想定した救急車手配と誘導など緊急の際の訓練も実施いたしました。これにより実際に発生した緊急時には、敏速かつ適切に対応できたものと評価しております。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>避難訓練など職員研修を行い、緊急時の体制が図られている。浴室や駐車場で起きた事故では迅速かつ適切に対処されていた。</p> <p>また、昨年度からマイクロバスや乗用車による事故が多くあるため、交通安全にも心がける必要である。</p>		
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	○	△
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>利用者の受付にあたり、施設設置目的を踏まえ公平かつ平等な取り扱いに努めました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>一時期人手不足により宴会の受注を断るなどの対応があり、利用者からの苦情があった。適正な職員配置が必要である。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、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	△	△
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>開設からの時間経過による劣化や消耗など設備等の不具合や故障が多く、経営・運営上ともに苦戦を強いられ、修繕費がかさんでいることと、設備の劣化と旧設備の設置であることから、経費が超過している。これが原因となり、設備投資等に予算がまわせない状況である。市のご協力での修繕や弊社負担の修繕も多かったと考えております。今後も修繕箇所は出てくると予測されますので、早期発見と対処を心掛けてまいります。また、開業より水道光熱費・燃料等の使用量を検針し使用量の見える化を実現、結果による削減策の検討と発注のコントロールを実施してまいりました。原材料ならびに商品仕入れの適正仕入と在庫の確保にも努めてまいりました。計画した収支予算には及びませんでした。都度、改善策の実行は行いました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>施設の老朽化に伴い故障や不具合が多く、修繕までに日を要するなど迅速な対応ができなかった。定期的なメンテナンス等、施設の長寿命化を図ることが必要である。経費削減については、ボイラーの燃料のコントロールをはじめ、細目に照明や水道を止めるなど工夫していた。収支計画については、計画と実績がかけ離れており、現実に沿った計画書の作成が必要である。</p>		
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>会計事務所による会計処理を実施しています。また、支払遅延はございません。日々現金の管理は注意し、財務担当者による徹底した管理に努めています。協定による報告書等は所管課に提出しております。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>毎月の月報、年度末の事業報告書と併せて会計事務所の経理も定期的に提出してもらっている。月報と事業報告書の整合が取れるよう会計処理を行ってほしい。引渡した備品も帰属が明確で適正に管理されている。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>今期も収支に沿った人員配置を目指してまいりましたが、当施設の地の利とサービス業離れ、昨今の人手不足から依然、従業員の採用が進まず大変苦慮しております。接客向上研修、業務オペレーション向上研修は随時実施、必要な各講習会出席を実施してまいりました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>職員不足による運営への支障は大きく、フロントに人がいない、電話が繋がらない、宴会を断るなどといった苦情があった。また、採用してもすぐにやめてしまうことも繰り返しあり、職員の育成にも力をそそぐ必要がある。</p>		
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 (※「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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>シーズンのオンオフや人員不足により労働条件、時間等にばらつきがあります。適正な労働条件を確保するための改善を実施します。タイムカードにより勤怠資料を作成、遅延なく賃金の支払いを行っております。市立大町総合病院ならびに八坂診療所と連携し、健康診断を実施しています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>職員不足や職員の入れ替わりが激しく、一部職員に過度な労働が強いられている様子が見受けられた。労働力の確保と十分な職員配置を行い、適正な労働条件の確保を実施してほしい。</p> <p>また、健康診断は、市立大町総合病院や八坂診療所にて実施された。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、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】		
<p>所管の八坂支所とは、しっかりとした情報交換が出来ました。設備等の故障、修繕の報告と協議は大方良好であったと考えております。また、課題や問題等の相談や協議の面では親身な対応をいただき大変心強く、前向きに運営が出来ました。</p>		
【所管課の評価】		
<p>後半は連絡を密に連携が図られたが、前半は連絡が取れないといったことがしばしばあった。施設の利用促進を図る上で、連絡調整は必要不可欠である。</p>		
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】		
<p>事業計画書に掲げた自主事業は概ね実施、さらに新規の自主事業も実施してまいりました。特に毎月26日の風呂の日限定販売の変わりおよびお客様にも好評いただき定着したものと考えております。八坂地域からの仕入、地域の皆さんが生産した農産物や物産等を仕入、経済効果寄与があったものと考えております。また、前指定管理者雇用の従業員の雇用も継続、地域との連携に努めております。地域と当施設のPRも実施しています。</p>		
【所管課の評価】		
<p>自主事業に計画されたものは概ね行われた。今後は、利用者、収益とも上がるものの計画に期待している。地域と連携を図る明日香荘連絡協議会は、1回しか開催されなかった。</p>		
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】		
<p>営業上必要な関係法令は遵守しました。個人情報の保護に関しましても漏洩のないよう、予約カード・顧客カードは所定の保管場所に収納し施錠管理を徹底しています。情報公開については、所管の支所を通じ、依頼の際は適正に対応いたします。</p>		
【所管課の評価】		
<p>関係法令等は遵守され、適正な運営に努めていた。個人情報についても、慎重に取り扱われていた。</p>		
その他施設の特殊事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特殊性を考慮した内容を記載)		
(施設所管課で施設の特殊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】		