

## 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 | 大町市ふれあいセンターさざなみ | 設置年月 | 平成14年6月 |
| 所在地 | 大町市八坂15812      | 所管課  | 八坂支所    |

### 2 指定管理者

|     |                |      |                        |
|-----|----------------|------|------------------------|
| 団体名 | 株式会社ポップ        | 選定方法 | 公募 ・ 非公募               |
| 住 所 | 白馬大字北城3030-567 | 指定期間 | 平成28年3月11日から平成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）   |        |       |
|         | 支出 | 指定管理料  | 1,500  | 1,500 |
|         |    | 修繕費    | 2,500  | 1,545 |
|         |    |        |        |       |
|         |    | 計（B）   | 4,000  | 3,045 |
| 差引（A－B） |    | -4,000 | -3,045 |       |

| 項目    |         | 予算額    | 決算額    |
|-------|---------|--------|--------|
| 指定管理者 | 収入      | 指定管理料  | 1,500  |
|       |         | 利用料    | 16,700 |
|       |         | 雑収入    | 1,000  |
|       |         |        | 59     |
|       |         |        | 600    |
|       |         | 計（A）   | 19,200 |
|       | 支出      | 人件費    | 5,846  |
|       |         | 仕入     | 4,393  |
|       |         | 福利厚生   | 367    |
|       |         | 水道・光熱費 | 7,057  |
|       |         | 雑費・その他 | 1,201  |
|       |         | リース代   | 248    |
|       |         | 備品消耗費  | 524    |
|       |         | 修繕費    | 180    |
|       |         | 通信費    | 172    |
|       |         |        |        |
|       |         | 計（B）   | 19,988 |
|       | 差引（A－B） |        | 0      |
|       |         |        | -2,427 |

#### 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）

支配人正職1人 非常勤3人 計4人

#### 5 施設の利用状況

| 利用区分等  | 目標値    | 実績     | %  |
|--------|--------|--------|----|
| 指定管理業務 | 12,000 | 10,300 | 85 |
| 自主事業   | 20,000 | 18,377 | 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          |
|-----------|-----------|-----|-------------|
| さざなみ感謝祭   | 7月1日から10日 | 90  | 新メニューおためし価格 |
|           |           |     |             |
|           |           |     |             |
|           |           |     |             |
|           |           |     |             |
|           |           |     |             |
|           |           |     |             |
|           |           |     |             |
|           |           |     |             |
|           |           |     |             |

#### 7 事故発生時の対応

| 日付   | 内容・対応等 |
|------|--------|
| 6・25 | 避難訓練   |
|      |        |
|      |        |
|      |        |
|      |        |

#### 8 施設・設備の修繕状況

| 日付  | 内容・対応等 |
|-----|--------|
| 10月 | 水道配管修繕 |
|     |        |
|     |        |
|     |        |
|     |        |

## 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】

ロビーに設置

【アンケート期間】

4月1日から3月31日

アンケート集計結果内容

宴会メニューはめずらしいものがでてよかった

利用者からの主な苦情・意見とその対応

お風呂に障害者用のイスがほしい

アンケートによる改善点

検討中

## 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）】

ラフティングと釣りのお客様以外はほとんどこない。また近郊の人口が減りさらに高齢化のため集客が非常に難しい。夜のレストランがほとんど来ない為夜のレストラン営業は考えた方がいい。提案内容に関してはなかなか実行できませんでした。集客することが非常に難しい。

【施設所管課（総括）】

さざなみの収益が前年度より下回ったことは、ラフティング利用者の減少によるところが大きい。ため、修学旅行の誘致などの対策が不可欠である。また、地元やラフティング以外の利用者が少ないため、イベントの開催や広報など周知活動をこまめに行いながら、リピーターの獲得に努める必要がある。

夜のレストラン営業やラフティングがない冬期間は利用者が少なく収益が上がらないため、休業や営業時間の縮小など地域住民や指定管理者と協議をしながら検討していかなければならない。

## 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                                                                                                                                                                                              | ○     | ○   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>ラフティング事業の集客はうまくいきました。それにともないBBQなどの売上はあがりましたが、一般の集客はなかなかいい手が見つかりませんでした。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>集客は前年度に比べ減少したが、設置目的である地域間交流、観光事業の振興、市民福祉の増進を理解し運営されていた。</p>                                               |       |     |
| 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                                                                                                                                                                                                   | △     | △   |
| <p>【指定管理者の評価】</p> <p>従業員の接客や清掃については、一生懸命に対応しました。ただ、お客様に対してフレンドリーなサービスが不足していました。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>アンケートは実施したが、利用者の満足が得られるまでの改善ができなかったのは残念である。</p> <p>広報や利用に関する周知については、経費がかさむことから行わなかったとのことであるが、利用促進の観点から広報活動は必要である。</p> |       |     |

| 評価の視点・項目                                                                                                |       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|
| 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」                                                                             |       |     |
| 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>避難訓練を行いました。また、警備保障会社アルソックと契約し防犯機械を導入しました。</p>                                      |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>利用者の安全確保に関する研修や避難訓練については、ラフティングを行う系列会社と共同で実施をしている。<br/>施錠は確実に行われ、警備は警備会社に委託している。</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>修学旅行期間中は、入浴のお客様に迷惑をかけてしまい、事前に混雑時間を知らせる掲示等を実施しました。</p>                              |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>ラフティングに訪れた修学旅行生が占領してしまい、一般利用者を制限してしまうことがあった。現状では、事前告知をするなど一般利用者の理解を求めることが最善である。</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

○

○

【指定管理者の評価】

経費の節約は行いましたが、一般利用客の落ち込みによる売上減少にはついていけませんでした。

【所管課の評価】

部屋毎のブルーヒーター等の利用や、照明をこまめに点けたり消すなど経費削減に努めていた。

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】

経理は本社と連携して行いました。

【所管課の評価】

会計処理は適正に処理されており、備品の帰属も明確に管理されている。

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>もう少し地域の人材を活用したい。</p>                                                                    |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>人員配置も適正で、地域雇用にも配慮されていた。繁忙期には、職員を増員するなど利用者のサービス低下にならないように対応していた。</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<br>(※「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>給料の延滞はありませんでした。健康診断は個人にまかせていたのですが、30年度行う予定です。</p>                                       |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>給料の滞りもなく、労働法規の遵守に努めている。<br/>健康診断については、市の健康診断を受診するように指示はされているが、指定管理者独自で実施する体制整備が必要である。</p> |       |     |

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

| 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】<br>連絡網を作成し、市との連絡調整については、随時行いました。                          |  |       |     |
| 【所管課の評価】<br>通年を通して、施設の不具合がある場合など連絡調整を密に連携が図られていたが、業務報告書等提出書類の遅滞があった。 |  |       |     |
| 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】<br>イベントに地域の人をもっと参加させるほうほうを考え実行していきたい。                     |  |       |     |
| 【所管課の評価】<br>ラフティングとの連携によるものが主な事業で、一定の成果が上げられている。                     |  |       |     |
| 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】<br>適切でした。                                                 |  |       |     |
| 【所管課の評価】<br>関係法令は遵守され、個人情報の保護も適正であった。                                |  |       |     |
| 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】                                                             |  |       |     |