

(年度評価施設 : 大町市交流促進センター明日香荘)

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: 令和7年度 (指定期間 5 年のうち 5 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	株式会社ハーヴェスタ・クリエーションズ	選定方法	公募
住 所	大町市大町2683番地1	指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8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	0	0
		計（A）	0	0
	支出	指定管理料	11,000	9,408
		指定管理料（物価高騰分）	6,052	6,052
		修繕費	1,746	4,562
		計（B）	18,798	20,022
差引（A－B）		-18,798	-20,022	

項目		予算額	決算額	
指定管理者	収入	指定管理料	11,000	15,459
		利用料	104,694	84,960
		雑収入(営業外収入)		147
		計 (A)	115,694	100,566
	支出	人件費	39,003	33,621
		仕入高	29,923	25,336
		一般管理費	46,164	51,226
		営業外支出		425
		計 (B)	115,090	110,608
差引 (A－B)		604	-10,042	

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)

--

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	達成(%)
宿泊部門	3,883人	3,811人	98.1
レストラン部門	11,466人	4,842人	42.2
バンケット部門	7,069人	2,128人	30.1
日帰り入浴部門	15,130人	8,826人	58.3
おやき販売部門	67,804個	28,919個	42.6

6 自主事業の状況

事業名・イベント名	開催日	参加者数等	内容
やさか山菜そば祭り	4/26～6/12	851人	レストラン 山菜そばメニュー・入浴セット
八坂淡竹まつり	6/13～7/4	427人	レストラン 淡竹メニュー・入浴セット
松茸会席	9/18～11/9	414人	宿泊・日帰りプラン
13周年記念お客様感謝デー	11月22・23・24	301人	限定おやき・レストラン祝丼・入浴割引他
初湯イベント	1月1日	211人	柚子湯・入浴割引

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月15日	昇温温水ヒータ部品交換(抽気ホース) 日特工業 38,170円
4月22日	男湯セルフストップシャワー水栓取替 竹村設備 110,000円
4月23日	自動ドア 正面入口内側タミシパル・レストラン入口検知センサー 寺岡オートドア長野 134,640円
7月24日	レストラン・厨房エアコン設置替え工事 福島電機 126,720円
6月3日	機械室水漏れ調査修繕 日特工業 123,200円
8月6日	フロント他照明取替工事 福島電機 188,100円
8月26日	製粉所点検一式 機械工業 368,500円
9月30日	おやき室 IH温調器修繕 黒部電業舎 49,500円
11月13日	客室トイレ漏水調査点検102・調査修理306 竹村設備 15,400円
11月18日	給湯温水ヒータ異音修理 日特工業 72,600円
11月19日	客室102号洗浄便座入替工事 日特工業 99,000円
11月25日	昇温ボイラー温泉昇温回路球フレ交換工事 日特工業 57,200円
1月30日	大浴場浴槽タイル改修工事 西村左官店 112,640円

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)		
【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. 露天風呂があったら良い 2. 隣の客室の声が聞こえる		
3. 暖房の効きが悪い 4. 客室に昆虫がいる 5. 館内が暑い・寒い		
6. ジャグジーが利用できない 等		
【利用者からの主な苦情・意見とその対応】		
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冷えない、暖まらない。		
2. 客室のトイレにウォシュレットがほしい。		
3. 部屋に昆虫がいる。		
4. 星空がウリだから露天風呂が欲しい。		
【アンケートによる改善点】		
1. 事情をご説明し、扇風機・冷風機、ファンヒーターをご用意した。		
2. ハード部分のクレームにつき丁寧にお詫びした。		
3. 都度出向き、除去した。		
4. ご期待にそえるよう既存のガラスにクリーニングと庭木の剪定を行い眺望を広くとった。		

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)】
当館を取り巻く経済環境は時代の流れと共に衰退の一途を辿っていると考えらる。当期1年を通して誘客活動を惜しみなく行ってきたが、経営状況の深刻化に変化は無かった。このことから、指定管理料が相応であったかは定かではなく、制度の見直しが必要であると考えられる。
【施設所管課(総括)】
厳しい物価高騰などといった経済環境の中で、年間を通じた誘客活動や施設運営に努め、収益確保に努めていただいた。指定管理料については、当初の公募要件や仕様書に加え、これまでの運営状況を踏まえて設定をしているが、利用者のニーズや環境の変化に応じ、より良いサービスの提供と安定的な管理運営ができるよう指定管理者と情報共有をしながら適切に対応していく。

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	
① 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】			
ご承知の通り当地への誘客は困難を極めるものであり、誘客手法や宣伝広告予算も十分に投下してきたものと考えてる。 しかしながら累積赤字と新たに上乗せされる赤字を回避するため、忸怩たる思いの経営判断から契約満了前の営業終了の判断とせざるを得なかった。しかしながら、安全安心な運営を目標に設置目的である市民の交流の場、観光産業の振興に寄与する目的を遂行し一定の効果と成果は保てたものと考えている。			
【所管課の評価】			
施設は地理的に誘客が難しいなかで、積極的な宣伝広告により継続して努力されている。日々の管理運営においては、安全安心な運営に努めており、市民交流や観光振興に一定の役割を果たしている。 一方で、累積赤字の回避という経営面での理由ではあるが、指定管理期間の途中で一部営業休止に至った点については、公の施設として市民サービスの提供が継続されなかったことは、残念な結果である。			
② 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・意見の把握や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】			
契約最終年度も、利用者目線に重点を置きサービスを提供してきた。また、営業の中で得た貴重な情報を発生から経過、処理までを報告、従業員間で共有し対応してきた。 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いる。また、集客の促進策として宣伝告知等も前向き且つ効果的に実施した。			
【所管課の評価】			
利用者の目線に立ったサービス提供に努めており、現場での情報や顧客の声を組織として共有し、問題に対する再発防止へとつなげる体制が構築されている。 また、厳しい経営環境の下で、宣伝告知などの集客促進に前向きかつ効果的に取り組まれている。令和8年1月4日をもって、宿泊、宴会、レストラン部門の休止に至ったことは、施設の活用や利用促進といった観点からも、不適当な結果となった。これまでの管理運営で培われた経験やノウハウについて、引き継ぐことで、更なるサービスの向上につなげていく。			

(2) 危機管理体制、平等利用等について		評価	
① 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】 平時の非難誘導、夜間のナイトクラブおよび宿直者による2パターンでの避難誘導、消火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を実施いたしました。今年度は当地を震源とした地震や熊による人身被害等が発生したことから地震発生時の対応や熊対策も実施いたしました。			
【所管課の評価】 平常時や夜間を想定した避難訓練や消火訓練が実施され、緊急搬送時の誘導手順も確認されている。また、地震や熊の出没といった、緊急時の対策や訓練を取り入れ、利用者の安全確保に向け高い意識をもって対策に取り組まれている。 消防法に基づく、防火対象物の定期点検において、報告がなされていない部分があったことから、新たな指定管理者への適切な引継ぎを行うとともに、適切な対応を求めている。			
	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】 利用者の受付には、施設設置目的を踏まえ公平かつ平等な取り扱いに努めた。			
【所管課の評価】 不適切な利用の制限もなく、利用者へは常に平等な利用が確保されている。			

(3) 施設の管理経費及び事務処理等について		評価	
① 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】 今年度も経年劣化や消耗など設備等の不具合や故障が多く、経営・運営上ともに苦慮した。修繕費が高んでいること、設備の劣化と旧型設備であることから、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った。 当社では水道光熱費・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いる。原材料ならびに商品仕入れの適正仕入と在庫の確保に努めたが、昨今の物価高の影響により仕入が高騰し経営を圧迫する状態となった。そのため計画した収支計画には大きく及ばなかったが、都度、改善策・対応策を実行してきている。			
【所管課の評価】 設備の経年劣化により修繕費が増加や物価高騰による光熱費などの経費が増加するなかで、管理運営に尽力されている。経費の削減に向け、水道光熱費などの検針による「見える化」の実施や、在庫管理の徹底により、改善に努めている。			
② 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】 本年度も会計事務所による会計処理を実施している。 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た。協定による報告書等は所管課に提出している。			
【所管課の評価】 会計処理は会計事務所で行っており、適正に処理がされている。 業務報告書や事業報告書の提出については遅延が見られた。			

(4) 労務管理について		評価	
① 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】 今年度も運営の身の丈に沿った人員配置を目指したが、離職や人手不足、さらに公募選定による新年度以降の営業を担う事ができない結果となったことから、求人応募もなく運営に大変苦慮した。 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いる。			
【所管課の評価】 人員配置については改善が見られず、常に人手不足であった。 職員研修については適切であった。 人材確保にあっては、地域雇用に配慮されている。			
② 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 ※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		○	○
・ 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】 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る。 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いる。 市立大町総合病院と連携し、健康診断を実施した。			
【所管課の評価】 労働法規を遵守した適正な労働条件を確保している。 健康診断は市立大町総合病院及び八坂診療所と連携し実施している。			

(5) その他		評価	
① 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】 必要な報告はしたと考えている。			
【所管課の評価】 営業の休止等、利用者に速やかに周知をする必要のある案件に対して、より速やかな調整が互いの協力により行われるべきだった。			
② 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】 事業計画書に掲げた自主事業は概ね実施している。従来の事業はブラッシュアップを行い、新規自主事業も実施した。また、地域の皆さんが生産した農産物や物産等を仕入により、経済効果寄与があったと考えている。八坂シルバー人材センターとの連携により、敷地内の整備等の協力をいただいた。日頃から地域の意見や要望を伺い、運営に反映している。1月4日には、指定管理者交代に伴い地域の有志の皆様の意向により八坂地域と当社との「お別れ会」を開催した。			
【所管課の評価】 営業期間中は事業計画に沿った自主事業を実施していただいた。また、地域からの仕入等により地域との連携にも努めていただいた。			
③ 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ていたか ◦ 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】 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、所管課を通じ、要請の際は適正に対応いたします			
【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適切に取り扱われている。			

12 大町市指定管理者評価委員会の評価・意見

(相応の収益が見込まれる施設において中間年次以降のみ添付)

令和5年度 大町市指定管理者評価委員会報告書

1. 令和4年度 年度評価シートについて

(1) 施設の運営について

慢性的な人手不足となっていることが考えられることから、今後の指定管理料の算出においては、必要な人員配置の計画と、管理経費として適正な人件費が計上されているか確認いただきたい。

(2) 危機管理体制、平等利用等

就労環境の悪化は、施設の安全管理や危機管理体制に悪影響を及ぼしかねないことから、風通しの良い職場環境を整備いただくとともに、相談窓口を活用するなど、従業員が気軽に相談できる仕組みを検討いただきたい。

(3) 施設の管理経費について

引き続き適正な管理を行っていただきたい。

(4) 労務管理について

①管理監督者としているため時間外手当を支払われていない方がいる。当該従業員が、労働基準法上の管理監督者に当てはまる事を確認いただき、慎重な判断をお願いしたい。

②社会保険料の支払いについて、毎回約1か月の遅延となっていることから、期限内の納付に努めていただきたい。

③時間外労働休日労働に関する協定届(36協定)について、令和5年4月1日起算日のものが令和5年7月に労働基準監督署へ届け出されている。36協定の効力は届出により発生するため、締結した時点で速やかに届け出ていただくようお願いしたい。

④年次有給休暇について、対象者には使用者が時期を指定して取得させることが義務付けられているため、法令通りの取得をお願いしたい。

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

地元の特産品はもとより、海の幸や松茸を取り入れた宿泊プランやレストランメニューにより、積極的に自主事業に取り組まれている。県内外からの集客に努めるほか、地元住民への利用向上を意識し取り組まれている。引き続き実施していただきたい。

3. 経営財務状況について

厳しい経営状況の中ではあるが、利用者の増加や経営の安定化に向けて一層の取り組みをお願いしたい。

労働関係法令遵守に係る確認事項

施設名: 大町市交流促進センター明日香荘

所管課: 八坂支所

①就業規則

- ア 常時10人以上の労働者を使用していますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ
- イ ①－アで「はい」の場合、就業規則を作成し、労働基準監督署へ届出を行っていますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ
- ウ 就業規則を作成した場合は、その内容を常時職場の見やすい場所に掲示したり書面で交付したりするなど、正しい方法で労働者に周知していますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ

②労働条件の明示

- ア 労働者に対し、労働時間、賃金等に関する事項を書面により交付していますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ
- イ 契約期間の定めがある労働者に対し、労働契約の更新の有無及び更新基準を明示していますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ ・ ☐ 該当無
- ウ 解雇事由について、就業規則等で具体的に明示していますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ
- エ パートタイム労働者に対し、昇給の有無、退職金の有無、賞与の有無及び相談窓口を書面により通知していますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ ・ ☐ 該当無

【ア～エで「いいえ」と回答した場合は、その改善計画】

③休暇・休日・休憩

- ア 労働者(パート、アルバイトなども含む)に対し、継続勤務期間等に応じて、年次有給休暇の日数を正しく付与していますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ
- イ 年次有給休暇の時効は2年としていますか(未使用の年次有給休暇は、次年度に限り繰越可能としていますか。) ☐ はい ・ ☐ いいえ
- ウ 労働者に対し、休日は週1日以上与えていますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ
- エ 労働者に対し、労働時間が6時間を超える場合は45分、8時間を超える場合は60分の休憩時間を与えていますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ

【ア～エで「いいえ」と回答した場合は、その改善計画】

④労働時間

- ア 週の所定労働時間は、40時間以下ですか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ
- イ 変形労働時間制(1か月単位、1年単位、フレックスタイム制等)を採用していますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ
- ウ ④－イで「はい」の場合、それぞれ必要な手続き(就業規則への規程、労使協定の締結、労働基準監督署への届出等)を行っていますか。 ☐ はい ・ ☐ いいえ

エ 時間外労働や休日労働をさせていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

オ ④－エで「はい」の場合、労使協定を締結し、労働基準監督署へ届出を行っていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

カ 労働者の労働時間を、タイムカード等の客観的な記録を基礎として確認したり、労働者に対し実態を正しく記録し適正に申告するよう十分に説明した上で、自己申告制としたりするなど、正しい方法で把握していますか。 [☐ はい ・ ☐ いいえ]

【ア、ウ、オ、カで「いいえ」と回答した場合は、その改善計画】

⑤賃 金

ア 法令で定められた最低賃金以上の賃金を支払っていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

イ 賃金から、法令に定めるもの(所得税、社会保険料など)及び労使協定を締結したもの以外の控除を行っていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

ウ ④－エで「はい」の場合、時間外労働、深夜労働に対し、2割5分以上の割増賃金を支払っていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

エ ④－エで「はい」の場合、休日労働に対し、3割5分以上の割増賃金を支払っていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

オ 宿日直業務はありますか。 [☐ はい ・ ☒ いいえ]

カ ⑤－オで「はい」の場合、宿日直手当で対応するにあたり、労働基準監督署の許可を得ていますか。 [☐ はい ・ ☐ いいえ]

※回答不要

⑥保 険

ア 対象となる全ての労働者(社会保険については、1か月の所定労働日数及び1週間の所定労働時間ともに3/4以上勤務する労働者。雇用保険については、所定労働時間が一週間あたり20時間以上及び31日以上の雇用見込みの労働者)を社会保険及び雇用保険に加入させていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

イ 労災保険に加入させていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

【ア、イで「いいえ」と回答した場合は、その改善計画】

⑦その他

ア 労働者に対し、1年以内ごとに1回の健康診断を行っていますか。 [☒ はい ・ ☐ いいえ]

イ 年少者(18歳未満)を雇用していますか。 [☐ はい ・ ☒ いいえ]

ウ ⑦－イで「はい」の場合、時間外、休日、深夜の労働をさせていませんか。 [☐ はい ・ ☐ いいえ]

※回答不要

エ 外国人を雇用していますか。 [☐ はい ・ ☒ いいえ]

オ ⑦－エで「はい」の場合に、在留カード等で就労可能な在留資格、在留期間を確認していますか。 [☐ はい ・ ☐ いいえ]

※回答不要