

(年度評価施設 : 大町市美麻温泉交流施設ぽかぽかランド美麻)

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	大町市美麻温泉交流施設 ぽかぽかランド美麻	設置年月	ぽかぽかランド美麻 平成5年5月 ぽかぽかランド美遊 平成8年7月
所在地	大町市美麻16784番地	所管課	総務部 美麻支所 産業建設係

2 指定管理者

団体名	有限会社 F & Mカンパニー	選定方法	公募
住 所	大町市大町4608番地2	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	2,169
		計（A）	0	2,169
	支出	指定管理料	4,115	4,115
		修繕費	7,141	7,030
		計（B）	11,256	11,145
差引（A－B）		-11,256	-8,976	

項目			予算額	決算見込額
指定 管理 者	収入	指定管理料	4,115	4,115
		利用料	203,600	191,152
		自主事業収入	20,000	16,348
		その他	0	400
		計（A）	227,715	212,015
	支出	仕入	65,040	66,000
		人件費	66,568	59,600
		水道光熱費	38,000	37,800
		販売促進費	16,125	11,600
		備品消耗品費	5,375	5,800
		修繕費	1,200	2,200
		洗濯費	3,225	2,400
		租税公課	7,740	7,500
		管理諸費	3,600	3,600
		分湯費	1,300	1,300
		その他	7,926	15,900
			計（B）	216,099
¥		11,616	-1,685	

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)

管理者 3名 (正社員) : 運営全般

職員 25名 (正社員5名、非常勤20名) : 調理、接客、清掃、営業

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	見込	達成(%)
入浴 年間人数	65,000人	67,296人	103%
売店 年間件数	29,200人	30,983人	106%
レストラン 年間件数	24,000件	35,275人	146%
※券売機のため品数			
宿泊 年間人数	6,000人	5,931人	98%
宴会 年間人数	1,100人	1,489人	135%

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
トレーラハウス宿泊	通年	900人	ペットと宿泊可能な露天風呂付コテージ
テイクアウト弁当	4月～12月	1,000個	週末を中心にテイクアウト弁当の販売
季節限定メニューの提供	通年	200件	夏季、秋の松茸・キノコなど食のバラエティ化として開催
各種宴会プラン販売	通年	100件	地元利用者向け企画としてお得なプランの提供
ガチャピンスタンプラリー	4月	30人	道の駅イベントとして開催
鹿皮クラフト体験	5月	10人	手作り体験
職業体験受け入れ (中学校)	8月	2人	地域貢献の一環として開催
そば祭り	10月	150人	十割そばの提供
温泉福袋	1月	50個	お正月の企画としてイベント開催
大町あったかフェア	1月	20人	大町市の飲食店とコラボ
酵素ボックス	2月～	200人	入浴客、宿泊客の健康増進及び集客向上を目的に設置
フードデリバリー	2月～	3件	試行的に本格握り寿司の出前を実施。白馬観光客等のニーズに対応

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
	なし

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月	給湯二次側循環ポンプ・露天風呂ろ過器エアメント取替
6月	真空温水ヒーターオイルポンプ等修繕
7月	厨房エアコン交換

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】 アンケート用紙の客室設置および旅行会社サイトの口コミを収集
【アンケート期間】 通年
【アンケート集計結果内容】 ・部屋：100点中84点 経年により昨年度より評価低下 ・風呂：100点中86点 経年により昨年度より評価低下だが、口コミによる意見は好評 ・料理：100点中90点 昨年度より評価増加、口コミによる意見は好評 ・接客：100点中90点 昨年度より評価増加、スタッフ対応への意見は良好 ・清潔：100点中86点 昨年度より評価増加
【利用者からの主な苦情・意見とその対応】 ・高齢者や体が不自由な方から、エレベーターやスロープが無いことによる不便さを指摘 → 対策なし ・部屋に設置する小物類(スリッパ等)等の汚れ → 従業員に周知し、清掃の強化 ・レストラン券売機の不具合による苦情 → 都度対応
【アンケートによる改善点】 ・高齢者や身体の不自由な方から、エレベーターやスロープ設置について多くの要望がある。高齢者の利用も多いことから、何らかの改善を市に要望する。 ・昨年度の受付や食事での待ち時間に対する苦情は、従業員の協力体制の強化等により意見は減少した。しかし、度々、券売機の不具合が生じたことで販売の待ち時間に対する苦情や現金以外の取扱いを希望する意見、インバウンド客の増加に伴う対応に苦慮したため、昨今の情勢に合わせて機械を導入を検討する必要がある。

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)】 地域の方々が集まる楽しい場所、また、観光事業拠点としての複合ランドマークとして、観光需要の活発化や昨今のインバウンド増加等の情勢を鑑みながら、利用者の満足度向上事業として、従来の事業に加え新たな自主事業の実施に取り組んだ。 物価高騰による原価増、水光熱費増や人件費増が響き経営状況は大変厳しい状況だが、仕入れ先の見直しや食材の見直し、マルチタスクの導入による勤務シフトの効率化など経費抑制に努め、利用者への負担転嫁を最小限に留める経営を心がけた。
【施設所管課(総括)】 指定管理者の努力により、営業実績はコロナ禍前の水準に戻りつつある。物価高騰に伴う光熱水費の増加など、厳しい経営環境が続く中においても、本年度は順調に営業実績を伸ばしている。 また、収益を伴わない「ぽかぽかランド美遊」においては、地元振興団体や地域住民も参画した自主事業を実施し、施設の活性化及び地域振興に寄与している。 物価高騰や人件費増加の対応として、仕入先や勤務シフトの見直しなど、経費抑制に向けた取組が行われている。引き続き、効率的な施設運営と経費抑制に努められたい。

11 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】			
施設運営において、当初の計画に沿い、利用者の満足度向上施策としての自主事業や道の駅機能としての売店強化等の経営を実施できた。市の方針や経営方針を常に意識し、運営を実施した。 また、市との連携を常に行った。			
【所管課の評価】			
施設運営に当たり、各種事業に取り組むとともに、事業計画に沿った適切な運営が行われている。 また、道の駅としての機能が十分に発揮されるよう、施設全般について適切に管理されている。			
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】			
・サービス向上のため、支配人及び管理者による売店を中心とした商品の拡充、レイアウト変更等を実施した。 ・自主事業をこれまでに加え新たな事業も実施し、利用促進を図っている。 ・利用者の意見は、支配人及び代表への報告、および内部全体で共有する仕組みを取っており、内容によっては、即時対応を行っている。口コミによる意見は概ね高評価である。 ・トラブルが起らないよう、現場支配人による現場スタッフへの教育を行っている。 ・与えられた設備は、効果的に活用している。また、修繕の一部は、指定管理の経費で行っている。 ・ホームページ、SNS等へ適切に告知活動を行っている。 ・管理を適切にしながら、施設の貸し出しを適切に行っている。			
【所管課の評価】			
売店における商品の拡充やレイアウトの見直しにより、利用者へのサービス向上及び利用促進が図られている。 また、利用者対応に起因する大きなトラブルや苦情事例もなく、社員への教育研修等についても適切に実施されている。 今後も、利用者サービス向上及び利用促進に向けた取組を継続されたい。			

(年度評価施設 : 大町市美麻温泉交流施設ぽかぽかランド美麻)

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	
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】			
日々の安全確保（施錠、設備、巡回等）は十分に行えた。			
全員が介しての消防訓練および幹部による緊急時の対応訓練を実施したが、避難訓練の実地訓練を実施できなかったこと、避難誘導等の整備に一部不具合があったこと、敷地内に残置されている不要物の撤去など改善点があった点について反省している。			
【所管課の評価】			
消防法に基づく避難訓練については、定期的を実施する必要があることから、適切な実施に努められたい。また、避難誘導設備等に不具合が確認された場合は、速やかに市と協議されたい。			
利用者の安全確保や消防用設備の点検など、安全対策及び緊急時対応について適切に実施されており、引き続き適切な施設管理に努められたい。			
② 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】			
不平等な利用者対応は当然のことながら行っていない。また、社会通念上、不適切と判断される利用者（反社会的勢力等）以外については、公平かつ平等に対応を実施している。			
利用の制限は、設備点検時の休館のみとし、適切に対応している。			
【所管課の評価】			
利用者からの苦情等により大きなトラブルに発展した事例は見受けられなかった。			
一方で、近年の社会情勢を踏まえ、カスタマーハラスメント等への対応に関する社員研修を実施するなど、更なるサービス向上に努められたい。			

(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】 ・定期的に行う専門業者のメンテナンスにより、設備の維持管理が適切にできている。 ・経費削減については、正社員全員に収支を開示し、月例での報告、検討会を実施。特にシフト調整や水光熱費の無駄削減の徹底を心がけている。 ・収入については特に売店、温浴部門で前年実績・目標を大きく上回り（売店部門は予算比107%）、全体として過去最高だった昨年を上回る成果を上げることができたが、一方で物価高騰が大きく影響し、収支は前年度・目標に対して悪化する見込みとなっている。			
【所管課の評価】 施設の老朽化に伴い修繕箇所が増加する中においても、施設の管理・運営計画に沿った取組が継続されており、経費執行についても不適切な支出は見受けられない。 また、経費削減にも積極的に取り組まれていることから、今後も継続した取組に努められたい。			
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】 ・会計事務所による月次会計監査を実施し、適正会計処理を行っている ・各種報告書は停滞なく提出している ・定期的に備品の整理を実施している			
【所管課の評価】 ・月次報告及び年次報告については、適正な会計処理及び事務処理が行われている。 ・備品についても、適切に管理されているが、不要備品等の処分方法については、今後、市と協議が必要である。			

(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】			
・ 商品衛生管理者の配置、職員の研修（導入教育、中堅職員研修、管理職研修）を実施 ・ ハローワーク大町との連携で説明会を実施			
【所管課の評価】			
各種講習会や訓練の実施、施設管理上必要な人員配置及び地域雇用への配慮など、適正な労務管理が行われている。			
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】			
・ 顧問社労士の指導のもと、労働法規を遵守している。 ・ 帳簿関連について適切に整えている。 ・ 給与支払いの遅延はない。 ・ 定期健康診断について、従業員の全員が実施済			
【所管課の評価】			
・ 労務管理をはじめ、関係法令等を遵守した適正な管理体制が整備されている。 ・ 職員の健康管理についても適切に実施されており、今後も継続した取組に努められたい。			

(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】			
・大きな事故なく今期を終えることができた。 ・休館日の設定や修繕箇所の相談は常に行っている。			
【所管課の評価】			
・連絡調整体制が整備されており、今後も継続した取組に努められたい。 ・地域団体等との連携を図りながら、施設の有効活用に向けた取組を継続されたい。			
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】			
・季節メニューや松茸会席プランの販売、テイクアウト弁当などは、成果（地元含む利用者の増加）があり、利用者の満足度を高めた。 ・インバウンド増加を見据えて試行開始した「寿司デリバリー」については周知不足もあったものの、白馬等の観光客に当施設の魅力をアピールに繋がる手ごたえを得た。 ・「肉の日イベント」への協力、美麻小中学校の職業体験の受け入れ、鹿革ワークショップの開催など地域連携イベントを適宜開催した。			
【所管課の評価】			
・各種自主事業に取り組むとともに、地域イベント等にも積極的に参加している。 ・今後も、地域と連携した事業に積極的に取り組まれたい。			
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	○	○	
・施設の特長事情がある場合、適切な対応がされていたか	△	△	
・指定避難所	△	△	
・（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】			
・コンプライアンスの順守について、個人情報の保護、SNSの適正運用等、法令の理解を深め対応した。 ・指定避難所となっている「ぽかぽかランド美遊」について、備蓄品の管理や避難訓練の実施等適切に管理できていない点があった。早急に対応することとしたい。			
【所管課の評価】			
関係法令等に基づき、適切な対応が行われている。			

労働関係法令遵守に係る確認事項

施設名:大町市美麻温泉交流施設ぽかぽかランド美麻

所管課:総務部 美麻支所 産業建設係

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]

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。
※回答不要 [☐ はい ・ ☐ いいえ]

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。
※回答不要 [☐ はい ・ ☐ いいえ]