

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：令和元年度（指定期間 3年のうち 2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	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 ・ 非公募
住所	大町市大町4608番地2	指定期間	平成30年4月1日～令和3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	1	
		計（A）	1	
	支出	修繕費	3,900	6,101
		手数料	160	193
		指定管理料	2,507	2,507
		賃借料	404	404
		備品購入費	1,000	702
		計（B）	7,971	9,907
	差引（A－B）		-7,970	-9,907

項目		予算額	決算額	
指定 管理者	収入	指定管理料	2,507	
		利用料	143,771	
		その他	0	
		計（A）	146,278	
	支出	仕入れ	44,861	35,081
		人件費	44,976	42,487
		水道光熱費	23,980	22,344
		租税公課	142	128
		修繕費	727	731
		分湯料	1,288	1,206
その他		25,191	24,702	
計（B）		141,165	126,679	
差引（A－B）		5,113	-8,762	

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）

役員2名（社長、支配人） 社員5名（料理長1名、フロント3名 厨房1名） パート15名

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
入浴 年間人数	47,524	43,413	91%
売店 年間件数	16,841	14,536	86%
レストラン 年間件数	9,944	9,170	92%
宿泊 年間人数	4,296	4,035	94%
宴会 年間人数	3,006	1,982	66%
	81,611	73,136	90%

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
氷見ぶり VS 信州牛 定食対決	1月	150人	人気の定食を特別メニューで展開
かに VS 白馬豚 定食対決	2月	100人	人気の定食を特別メニューで展開
ラーメン祭り	3月	150人	数種のラーメンメニューを展開
無料入浴券付きコミュニティカレンダー	4月	700部	美麻地区各世帯等へカレンダー配布
山菜料理フェア	4～5月	1,000人	レストランでの山菜料理の提供
夏限定メニュー販売	7～8月	500人	冷製食メニューなどの提供
限定メニュー販売	9月	200人	特別メニューのレストラン販売
新そば祭り開催	10～11月	350人	レストランでの新そば提供
鰯 VS 豚 定食対決	12月	150人	人気の定食を特別メニューで展開
おせち料理販売	12月	50人	おせち料理 予約販売
新春お祝い弁当販売	1月	50人	正月向け豪華弁当の販売

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
	特にありません

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
7月31日	[美麻] 宴会場前女子トイレ 便器交換修繕
7月31日	[美麻・美遊] 駐車場 区画線修繕
8月5日	[美麻] 宴会場前トイレ 汚水管修繕
8月14日	[美麻] 厨房内エアコン修繕
10月23日	[美麻] 浴室棟ボイラー修繕
11月15日	[美遊] 多目的ホール ガラス修繕
3月18日	[美麻] 非常用照明修繕

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】

アンケート用紙を客室に設置し回収

【アンケート期間】

通年

アンケート集計結果内容

「館内・お部屋」「接客サービス」「夕食・朝食」はおおむね高評価だった。顧客動向としては、関東圏からのお客様が49%、利用層は60歳代が46%、ネット関連で知った人が約半数に及んでいる。夕食、朝食の評価が高いが、好みのメニューが出なかったことに要望する声は常にある。しかし、別のランクにあったり、季節特有のものもあり、苦情として問題視する必要はないと考える。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

・「アメニティが少ない」検討中。 ・「塩素がきつい」濃度計測を徹底。 ・「風呂場の床がすべる」洗剤変更。 ・「露天風呂の虫」夜間のカバー。虫取りネット。 ・「キャッシュレス決済ができない」クレジット決済機稼働済み。 ・「テント泊の換気が悪い」大型扇風機でも暑いので、中止。 ・「門限がわかりづらい」案内作成中 ・「浴衣のサイズ」セルフサービスに変更検討。

アンケートによる改善点

同上

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）】

今年度後半は新たな取り組みを行う事により売上の増加傾向がみえていたが、コロナウイルスにより3月は大きく売上が減少し赤字になり、経営としては良い年とは言い難いが多くの種まきが出来たことは評価できると思います。

制度については一定の効果があるが、もう少し指定管理者の裁量権が有る事が望ましいと考える。コロナウイルスにより営業する事が正しいことなのかの判断に苦慮する毎日です。

【施設所管課（総括）】

自主事業で新たな取り組みを行ったことにより、業績回復の兆しが見えていたところ、新型コロナウイルス感染症の予防のため令和2年3月10日から全面休館となり、最終的に昨年度を上回る赤字決算となってしまった。

宿泊等について、利用促進の取り組みで成果が見られた部分もあるので、施設の稼働率や利用者の増加に向けた更なる取り組みが今後の検討課題である。

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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>設置目的を考え出来るだけ多くの人に利用していただけるように、運営することにより、入浴増並びに宿泊増が図れ、一定の成果があったと思いますが、赤字のことを考えると、経営方針は一部見直しが必要だと考えます。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>地域間交流の促進、観光事業の振興及び市民福祉の増進を図るなど、設置目的を理解した運営がされている。経営的に赤字ではあるが、ぽかぽかランド美麻への指定管理料が無いなかで創意工夫しており、サービス向上などで利用を促進し黒字化を図ってもらいたい。</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	○	○
施設の設定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>SNS、宿泊サイトの利用により、後半宿泊増が図れたことは、利用促進に向けた取り組みは適切であったと考える。北投石の湯の評価は高く、入浴増に繋がり、良かったと考えるが、美遊の活用はまだ不十分と考える。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>入浴及び宿泊については、利用促進に向けた取り組みの成果が表れていると思われるが、レストランや売店及び宴会については厳しい状況にあるので、積極的な広報活動などにより、さらなる利用促進に努める必要がある。 また、美遊については利用が少ないため、地域づくり会議の提案を受けて「小さな拠点」での利用を検討しています。</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>安全対策に関しては、駐在所並びに消防署との連携を取り、適切に対応が出来るように防災訓練等も行い、宿直等を置くことにより、夜間の安全も図れたと考える。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>緊急時の対応は、警察、消防、所管課等と連携し、利用者が安心安全に施設利用できる体制としている。</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>お客様の利用にあたり、公平かつ平等な取り扱いに努めました。偏った対応にクレームがあったなどの問題は全く起きませんでした。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>施設の対応について、所管課に利用者から苦情等が寄せられる事例はなかった。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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>施設の劣化に伴う修繕対応は、支所の迅速な行動により適切に実施されております。自主的な修繕対応もお客様のクレーム再発になる前に食い止め、適切な対応ができております。経費節減には、スタッフ一人一人日ごろのコスト意識が大切ですので、無駄のないよう節約して業務に当たってきました。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>施設の修繕は、必要な個所について計画的に実施している。年度当初における収支計画と事業計画の整合はとれている。</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>会計事務所の月次会計監査を受け、正確な経理処理を維持しています。報告書についても定期的に所管課に提出しております。備品は年月日と所有者を、シールなどの表示で明確に管理しています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>報告書等について適切に処理されており問題ない。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>調理部門、送迎車両の運転など有資格者を適切に配置しています。職員の研修は一部職員の自主的な情報収集に委ねられ、会社としての研修計画は特に実施されておりません。支配人業務の一つとして職員研修も計画されるべきでしたが、今年度本件は優先的に行われず、次期支配人に引き継がれました。求職者の情報があれば、声掛けや面接を積極的に行っており、地域雇用は安定的に維持されています。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>人材確保にあたっては積極的に地域雇用に努めている。職員の研修については、会社として計画的に実施する必要があると思われる。</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>顧問社労士の指導を受け、労働法規を遵守しております。必要な帳簿整備、遅延のない給料の支払いは確実に遂行しています。健康診断の受診を従業員へ呼び掛けるのを失念していました。受診漏れがないよう対象者に個別に呼び掛け、受診予定日、受診医療機関を確認します。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働法規等については遵守されている。健康診断については、対象者に案内することを忘れないよう、注意を促したい。</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】		
双方担当者同士の相談や報告が適宜行われておりますので、連絡調整体制はしっかりと整備されております。各方面において美麻支所から強力なサポートを受けています。		
【所管課の評価】		
施設内での連絡調整体制は整えられており、指定管理者と所管課間も互いに連絡調整が図られ迅速に対応している。今後も指定管理者と所管課で連絡を密にして協力しあい施設の有効活用を図りたい。		
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】		
毎日イベントを初め、自主事業は新しいものにも挑戦ができ、高評価を得て、一定の成果があったと考えられる。		
【所管課の評価】		
自主事業については、新たな取り組みを行うなど工夫をしている。また、運営協議会を年3回行い、地域の意見を汲み上げるなど地域への配慮も行われている。		
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】		
関係法令等を遵守して業務にあたり、個人情報保護については漏洩の無いように管理を徹底しています。		
【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慎重に取り扱われている。		
その他施設の特事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特事情を考慮した内容を記載)		
(施設所管課で施設の特事情を考慮した内容を記載)		
【指定管理者の評価】		
【所管課の評価】		

(調書様式1)

12 大町市指定管理者評価委員会の評価と改善状況

施設名	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	(有)F & Mカンパニー	募集方法	非公募
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日(3年間)		
設置条例	大町市美麻温泉交流施設ぽかぽかランド設置及び管理に関する条例		
設置目的	地域間交流の促進、観光事業の振興及び市民福祉の増進を図るため		
評価実施日	令和2年2月5日		
評価内容	<p>1. 平成30年度年度評価シートについて</p> <p>(1) 施設の運営について</p> <p>① 6か月先の予約が可能なシステムへの更新や、運営協議会からの意見を積極的に取り入れるなど、宿泊や宴会による利用客の増加に向けた経営努力は評価できる。稼働率の向上を目指し、引き続き努力いただきたい。</p> <p>【改善状況等】 SNS、宿泊サイトの利用などに取り組んでいます。</p> <p>② 外国人旅行客は滞在期間が長く、購買意欲が高い。ニーズを把握し、受入れ態勢を整えるなど、外国人客の宿泊等につなげていただきたい。</p> <p>【改善状況等】 外国語サイトを導入しています。</p> <p>(2) 危機管理体制、平等利用等</p> <p>① 引き続き、適正な管理を行っていただきたい。</p> <p>(3) 施設の管理経費について</p> <p>① 光熱水費が非常に多い施設である。節約や工夫はされているものの、経営に大きな影響を与えていると思われる。施設所管課より、指定管理料の適正な算定を行っていただきたい。</p> <p>【改善状況等】 光熱水費が過大であるとの指摘なので、各費用について明細を調査し、指定管理料が必要であるかを判断したいと思います。</p> <p>(4) 労務管理について</p> <p>① 人手不足が影響し、特定の従業員に慢性的な超過勤務状態が見受けられる。過剰な超過勤務の実態について、早急に改善いただきたい。</p> <p>【改善状況等】 新型コロナウイルス感染症の影響が出る前まで、継続して売り手市場であり、人手不足の解消に至らなかったため未改善となっています。</p> <p>② 過去と現在の労働契約書を比較した際に、定額超過勤務手当の時間数の記載について、一部誤りが見受けられた。実態に合わせたものへ修正いただきたい。</p> <p>【改善状況等】 時間数の誤りについては、実態に合わせて修正済みです</p>		

③賃金台帳に記載される超過勤務手当及び超過勤務時間は、休日分と時間外分を区別して記載いただきたい。

【改善状況等】

休日分と時間外分を区分して記載するよう改善済です

④賃金控除協定書に記載されているもの以外を給与から控除する場合は、賃金控除協定書を改めて作成いただきたい。

【改善状況等】

年度内に改善する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の関係で、未改善のまま休業となりました。

⑤労働契約書に記載された就労時間より、短い就労を行う従業員が確認された。労基法による休業手当を支払う必要もあると思われるので、実態に合わせた労働契約書を作成していただきたい。

【改善状況等】

実態に合うよう労働契約書を作成しました。

⑥従業員が、無理なく気持ちよく働ける環境を整備する必要がある。従業員の声を聞き、改善できるところから進めていただきたい。

【改善状況等】

未だ改善できていませんが、出来る所からを進めていく予定です。

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

①自主事業については、おおむね実施されている。引き続き、地域や指定管理者の特性を活かした事業について進めていただきたい。

3. 経営財務状況について

①経営状況の改善に向け、引き続き経営努力を行っていただきたい。

②施設主管課においては、施設の立地条件や労働力確保等の課題を踏まえ、持続可能な施設運営を図るために必要な指定管理料について、十分検討いただきたい。

【改善状況等】

平成5年建設のため、エレベーターが無くバリアフリーにもなっていないため、高齢者が使い難い施設となっている。ぽかぽかランド美麻は当初から指定管理料なしで運営してきたが、社会情勢の変化もあるので今後の施設整備も含めて検討していきたい。