

平成26年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 71  
ID 143012

【施設状況】

グループ名称	大岡アルプス展望ふれあいセンター							
指定管理者名	01116	大岡地域農村活性化事業組合						
所管課	主	143000	観光振興課	副				
構成施設	2139	大岡アルプス展望ふれあいセンター						
施設分類	04	レクリエーション型	施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	02	利用料金制
施設概要	木造2階建 宿泊：客室4室（定員30名） 食堂：（15～30名）							
施設設置目的	都市住民との交流を通じ、農村における生活、就業等に関する環境を改善することを目的とする。							
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた低廉で良質なサービスを提供し、市民に対し気軽に利用でき身近な交流の場となるような施設とすることにより福祉の向上と健康増進を図る。 市内の特産・地場産品を使った食事メニューの提供など、できる限り地元の特産・地場産品を活用するシステムを構築する。							
主な実施事業	宿泊営業・レストラン営業・料理教室							

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	協定、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画が全て実施されない</li> <li>管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	大岡地域農村活性化事業組合	指定回数	3 回	
指定期間	平成24年4月1日 ~ 平成28年3月31日	4年	管理運営開始日 平成18年4月1日	
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。			評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)			3

2 施設の有効活用

No. 71

		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		宿泊利用者数	人	137	145	116	121	104%	3
		レストラン利用者数	人	1,122	960	747	615	82%	
		料理教室他自主事業参加者	人	656	214	182	138	76%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項)							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	施設の維持管理業務 宿泊事業 食堂事業							
	自主事業	【カルチャー】 アフターヌーンティーの会 【地域イベントへの営業事業】 大岡収穫祭への協力（スポンサー協力）			・グリーンツーリズム事業に協力し、中学生を受け入れた。 ・プライベート料理レッスンを行なった。 ・おいしいものを作ろう会 10月2回（5日・9日）				
サービス維持・向上の取組み（広報等）		①情報誌や専門誌への積極的な掲載 ②テレビ等の取材協力 ③農林水産省のモニター（農水省発刊 冊子「aff」に夏野菜のおいしい食べ方を紹介）							

3 利用者評価

No. 71

		区分	内容	評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	聞き取り	3
		(2) 調査、会議等の内容 ①サービスについて ②料理について ③その他		
		(3) 調査、会議等の結果 回答者数は非常に少ない。 食事の提供と料理説明、談話という流れで、ほとんどの人が満足しているとのこと。		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 サービスの丁寧さと談話でとても満足。		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 特に昼食メニューについては、地元の方も利用しやすいものに改定していただきたい。		
		《対応措置》 地場産品を活用しつつ低価格なメニューが提供できるか、今後検討していく。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25年度決算（前年度）		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	500,000	利用料金	486,200	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料		指定管理料			雑（納付金）	36,970	雑（納付金）	36,970
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	販売収入等		販売収入等			その他		その他	
	その他収入	5,300,000	その他収入	4,173,004					
	計	5,800,000	計	4,659,204		計	36,970	計	36,970
人件費	人件費	800,000	人件費	800,000	指定管理料	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	800,000	設備管理費	23,390		委託料		委託料	
備品購入費	備品購入費		備品購入費	48,967	需用費	需用費	11,988	需用費	
	修繕費		修繕費	258,848		役務費		役務費	
光熱水費	光熱水費	1,350,000	光熱水費	1,143,516	使用料・賃借料	使用料・賃借料	36,970	使用料・賃借料	36,970
	事業費	2,300,000	事業費	2,396,024		修繕費	315,360	修繕費	742,350
事務経費	事務経費	350,000	事務経費	287,690	工事請負費	工事請負費		工事請負費	
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	
その他	その他	200,000	その他	30,829	その他	その他		その他	
	計	5,800,000	計	4,989,264		計	364,318	計	779,320
自主事業	収入	500,000	収入	412,860					
	支出	300,000	支出	423,349					
	自主事業損益	200,000	自主事業損益	-10,489					
損益		200,000		-340,549	差引		-327,348		-742,350
人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									16.0%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※すべて  で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価	
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	配置実績 (うち市内雇用職員数)			従業員2名 (2名)
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか			
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか			
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか			
セルフモニタリング等	2 備品はI種、II種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか			
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	<input checked="" type="checkbox"/>		

6 危機管理体制 ※すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、  
評価理由欄に理由を記載してください。

No. 71

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	☑	
	防犯、防災対策	☑	
1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか			
2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか			
緊急時対応、体制	☑		
1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか			
2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	評価		
地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。また、市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。	3		
協定内容・指定管理者提案			追加された内容、未実施の内容及びその理由
地方と都会の接点となるための事業実施。 地域と取り組むグリーンツーリズム事業に協力。			

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価	
指定管理者の健全性	3	6	合計得点 <b>60</b>	
施設の有効活用	3	12		
利用者評価	3	12		
事業収支	3	12		
管理運営全般	3	6		
危機管理体制	3	6		
地域連携	3	6		

評価理由	<p>宿泊利用者、レストラン利用者ともに、接客態度をはじめおもてなしが感じられることとお料理の内容が健康・安全に気をつけたメニューであると好評である。</p> <p>施設の老朽化に伴い管理面でも苦慮しているが、定期的な保守点検のほか清掃等の実施により、適切な維持管理がされていることは評価できる。</p> <p>一定のリピーターはいるものの、利用者が増加していない。だが、広告等PR活動やコスト削減に努め、施設利用者増に向けた取組みも行っている。</p>
------	---

	前年度からの課題	改善状況	改善案等（改善されていない場合）
取組み・改善案等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き有効的な宣伝活動を行い新規顧客の確保を図る。</li> <li>自主事業の充実を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットや広告を用いた宣伝活動を実施した。</li> <li>料理教室などを開催して、参加型の施設利用を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き有効的な宣伝活動を行い新規顧客の確保を図る。</li> </ul>

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	普通財産に変更するための準備を進める。
--------------------	---------------------

## 指定管理者自己評価

C

## (1) 今年度の取組みに対する評価

## ① サービス向上に向けての取組み

- ・ランチタイムは、お客様に対するサービスランチを用意し、ディナータイムは完全予約として、各個人の要望をお聞きして、出来る限り沿うメニュー作りを行う。
- ・老若男女それぞれに合うメニュー構成にする。
- ・施設利用者の増加を図るため、料理教室を行った。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・フルコースの予約は、あえて1～2組の予約に留め、完全に満足のいくサービスを提供する。
- ・必要分だけの仕入を行い、材料のロス削減に努める。

## ③ その他

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

## (3) 次年度以降の取組み

## 【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る