

【施設状況】

グループ名称	松代老人憩の家										
指定管理者名	一般社団法人長野市開発公社						法人番号	9100005000010			
所管課	主	101000	高齢者活躍支援課	副							
構成施設	1394	松代老人憩の家									
施設分類	06	保健福祉2型		施設利用者圏域	01	地域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制		
施設概要	広間(休憩室)・静養室(貸室)・マッサージ室・ロビー・浴室・脱衣室・事務室 等										
施設設置目的	高齢者の相互交流・教養の向上・レクリエーションの場として心身の健康増進を図る。										
基本方針等	施設の適正維持管理に努め、利用者に良好なサービスを提供すると共に各種講座、イベントの開催といった事業実施により、施設の設置目的である「高齢者の相互交流」「教養の向上」「レクリエーションの普及」を図る。										
主な実施事業	高齢者の相互交流・教養の向上・レクリエーションの場として心身の健康増進を図る。 入浴事業。はり、マッサージを実施する場所の提供。										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業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、事業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、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	一般社団法人長野市開発公社				当該指定管理者の 指定回数	6 回		
指定期間	令和4年4月1日	～	令和5年3月31日	1年	当該指定管理者の 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)							

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
	利用者数	人	17,674	10,282	7,447	9,834	132%	3
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) ・新型コロナウイルス感染予防措置に伴い、令和4年4月1日から5月22日まで休館した。 ※休館 令和3年度 (コロナ)4/1~4/21、8/19~9/12、1/12~3/31 令和2年度 (コロナ)4/1~5/31、3/30~3/31、(災害(茂菅))7/22~9/23 令和元年度 (コロナ)2/28~3/31 なお、令和元年10月に旧保健保養訓練センターへ移転								
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	・入浴事業 ・はり、マッサージの実施場所の提供						
	自主事業	7月七夕まつり 8月モモ販売(売店) 9月リンゴ販売(売店) 11月長芋販売 12月クリスマス装飾 温泉講座 1月年始粗品プレゼント 新春イベント ギターマンドリンコンサート 2月バレンタインデー「ちょこっとプレゼント」						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・「ながのおでかけガイドブック」(開発公社発行)で施設紹介。 ・隣接する松代荘と一体なった施設運営・広報活動により周知に努めている。							

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容		評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	アンケート実施(市) 令和4年10月8日~10月21日 回収93枚		
	(3) 調査、会議等の結果	・男女比50% ・年齢70歳から84歳が全体の73% ・利用者の住まいは松代、篠ノ井が中心		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・温泉も職員さんも親切で気持ちよく利用させていただいています。 ・職員は非常によくやっている。 ・いつもきれいで気持ちよく入浴できる。ありがとうございます。 良好評価及び要望 ・とても良いところなので永久に継続して欲しい。 ・松代憩の家は温泉が良いので無くさないで欲しい。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①男性と女性何か月間での交換もお願いします。(脱衣室も女性は特に狭いです) ②浴室の鏡、曇り止めを強化して欲しい。 ③これから寒くなるので風呂場の中女性の洗い場寒いので、ドア(入口を)カバーしてほしい。 ④市民税のない人に割引していただきたいです。収入がないため少しでも割引していただきたい。 ⑤いい温泉だから継続、値上げしないで、福祉を軽視しないで。 ⑥いつも、運営費は大変とは私は思っていますが、利用費の値上げも利用者は大変だが。		
	《対応措置》	①男女浴室の間違えによるトラブルも考えられることから要検討。 ②少しでも曇りを抑えるように鏡専用道具で清掃。 ③扉の隙間をスポンジテープで塞ぐ処置。 ④~⑥民間や他の市有入浴施設等の状況を見ながら利用料の見直しを検討する。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和4年度決算			令和3年度決算(前年度)	
		金額	金額	項目	金額		金額	金額		項目	金額
収入	利用料金	2,351,000	利用料金	1,674,050	歳入	使用料		使用料			
	指定管理料	31,578,000	指定管理料	31,578,000		雑(納付金)		雑(納付金)			
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			貸付料		貸付料			
	その他収入		その他収入	41,982		その他		その他			
	計	33,929,000	計	33,294,032		計	0	計	0		
収入	人件費	16,569,000	人件費	16,547,938	歳入	指定管理料	31,578,000	指定管理料	33,755,700		
	設備管理費	3,053,000	設備管理費	3,528,141		委託料		委託料			
支出	備品購入費	948,000	備品購入費	1,719,705	歳出	需用費		需用費			
	修繕費	660,000	修繕費	540,500		役務費		役務費			
	光熱水費	3,960,000	光熱水費	2,590,503		使用料・賃借料	1,942,947	使用料・賃借料	1,942,947		
	事業費	3,658,000	事業費	2,775,729		修繕費		修繕費			
	事務経費	905,000	事務経費	1,000,597		工事請負費		工事請負費			
	本社経費	2,272,000	本社経費	2,406,249		備品購入費		備品購入費			
	その他	1,904,000	その他	1,920,863		その他		その他			
	計	33,929,000	計	33,030,225		計	33,520,947	計	35,698,647		
自主事業	収入	410,000	収入	277,080							
	支出	317,000	支出	222,929							
	自主事業損益	93,000	自主事業損益	54,151							
損益		93,000		317,958	差引		-33,520,947		-35,698,647		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									50.1%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				本社経費について、指定管理料が不確実な計画段階では、本社経費を除いた支出額から消費税を除き7.95%を掛けている。 実績段階では、収入から消費税を除き7.95%を掛けている。							

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	☑	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	所長1名(松代荘支配人兼務)、嘱託3名、非常勤1名(5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		
	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		
平等利用	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	☑	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	☑	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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	☑	3
	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		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	☑	3
	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		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	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 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑		
	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	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	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。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。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		3
	①地元諸団体や地元サークル活動団体との連携を深め、減免による会場提供など福祉の向上に努める。 ②豊富な成分を有する天然温泉は、その効能の高さから地元住民を中心に幅広く利用されている。地元の重要な資源として、また天然温泉がもたらす地域への波及効果と積極的な地元業者への発注による経済的効果など地域住民と共に魅力ある施設を目指す。	エコーロッド松代のひな祭り事業と連携し、雛飾りの展示やスタンブラリーへの参加をした。	

【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	<p>指定管理者の健全性 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12		
利用者評価	3	12	60	
事業収支	3	6		
管理運営全般	3	6		
危機管理体制	3	12		
地域連携	3	6		

評価理由

- ・指定管理者として施設の目的に沿った事業運営を実施している。
- ・利用者の評価は概ね良好であり、優良な源泉を活用した魅力づくりをしている。
- ・隣接する国民宿舎松代荘(指定管理者 長野市開発公社)と協力し、運営の効率化やサービス改善に取り組んだ。
- ・地域物産の販売や催事への参加など、地域の魅力づくり、発信に関わった。
- ・浴室、浴槽での事故が何件が発生したが、いずれも職員の適切な対応により大事に至らなかった。

取組み・改善案等  
(施設所管課)

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)
利用者の減少	新型コロナウイルス感染拡大防止のため休止期間が前年度より短かく、また外出へ忌避感がやわらいだことから、利用者の増加があったが、コロナ前の状態までは戻っていない。	引き続きサービスの改善に取り組む。 有効な広報手段の検討と実施

次年度の目標・取組み等  
(施設所管課)

令和5年度協定から国民宿舎松代荘とグループ化を図ることにより、経営の合理化・効率化を進める。  
利用者の要望を踏まえつつ新型コロナウイルスの影響で落ち込んだ利用者の呼び戻しを図る。

指定管理者自己評価

(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

- ・日々利用者の方には、「真心・感謝・親切」をモットーに施設運営に努め、あいさつや会釈を行い感謝の気持ちで対応した。
- ・利用者には声掛けをし、コミュニケーションをとるよう努めた。
- ・地場産野菜をはじめ、季節商品の販売により利用者サービスの向上に努めた。
- ・館内を常に清潔に保つため念入りに清掃するよう心がけた。
- ・コロナ対策を講じた自主事業による顧客満足度の向上に努めた。
- ・コロナ対策として浴室利用の人数制限を行い安心して利用できるよう努めた。
- ・温泉管理研修、救命講習(各1回)実施

② 業務の効率化に対する取組み

- ・隣接施設「松代荘」と協力して効率的な温泉管理作業(排水路の清掃等)をした。
- ・状況により、職員による修繕を行い経費削減を図った。
- ・こまめに水道・ガス・電気を消したり、冷暖房を調節するなど、光熱水費の削減に努めた。

③ その他

- ・隣接する松代荘と一体となった施設運営によりサービスの向上、効率的な運営、経費の削減に繋がった。
- ・盗難及び利用者同士のトラブル防止の為、館内の巡視強化に努めた。
- ・アンケートの回答の通り、利用者からの評価は概ね良好である。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・新型コロナウイルス感染対策を講じながら、安全・安心・快適に施設を利用していただけるよう集客に努める。
- ・温泉の良さをチラシ等でPRを実施し集客に繋げる。
- ・利用者のアンケート調査や聞き取りをし、利用者ニーズを把握した運営に努める。
- ・利用者のニーズを把握し、売店商品の見直しを行う。
- ・職員研修による資質向上に努める。
- ・温泉講座や演芸イベント等を企画し、高齢利用者の憩いの場を提供していきたい。

(3) 総合評価

評価基準

- 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり  
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者  
自己総合評価

C

① 評価理由

- ・隣接する松代荘と一体となった施設運営によりサービスの向上、効率的な運営、経費の削減に繋がった。
- ・利用者からの要望等が多い施設ではあるが、利用者の立場に立った対応ができており、利用者からの評価は概ね良好である。
- ・新型コロナウイルス感染拡大による自粛などの影響により、当初の目標は達成出来ませんでしたが、地域と連携をとったひな祭りスタンプラリーの参加など、利用拡大に努めた。

② 次年度以降の取組み

- ・新型コロナウイルス感染対策を講じながら、安全・安心・快適に施設を利用していただけるよう集客に努める。
- ・温泉の良さをチラシ等でPRを実施し集客に繋げる。
- ・利用者のアンケート調査や聞き取りをし、利用者ニーズを把握した運営に努める。
- ・利用者のニーズを把握し、売店商品の見直しを行う。(松代荘オリジナル商品等)
- ・職員研修(接遇、温泉研修会)による資質向上に努める。
- ・温泉講座や演芸イベント等を企画し、高齢利用者の憩いの場を提供していきたい。