

【施設状況】

グループ名称	戸隠交流集会施設(森林囃子、ふるさとセンター)								
指定管理者名	長野県高齢者生活協同組合					法人番号	9100005001801		
所管課	主	143100	北部産業振興事務所	副					
構成施設	2167	戸隠交流集会施設(森林囃子、ふるさとセンター)							
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	03	一部利用料金制
施設概要	【森林囃子】 平成12年6月設置、木造平屋建 延床面積370.57㎡(風呂2箇所、トレーニングルーム、休憩室等) 付帯施設 マレットゴルフ場18ホール、ゲートボール場1面 【ふるさとセンター】 昭和57年12月設置、木造平屋建 延床面積673.62㎡(大・小会議室等)								
施設設置目的	市民の健康及び福祉の増進並びに文化の向上を図るため。								
基本方針等	市民の健康と福祉の増進を図るため、及び観光振興の拠点として、市民に対しより開かれた身近な施設となるような運営を行い、集客力の向上を図る。また、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。								
主な実施事業	温泉浴室・トレーニングルーム 午前10時～午後8時(時短営業 午後7時) マレットゴルフ場・ゲートボール場 午前8時30分～午後5時 ふるさとセンター 午前8時30分～午後10時								

【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	長野県高齢者生活協同組合			当該指定管理者の 指定回数	4 回
指定期間	令和4年4月1日	～	令和9年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日 平成21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
		森林囃子(日帰り入浴者数)	人	5,950	6,517	8,380	10,191	122%	4
		ふるさとセンター(貸館利用者数)	人	957	572	653	862	132%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項) 令和元年度: 令和元年9月から令和2年3月まで、浴室外改修工事のため、入浴施設を休止したことに伴い、利用者数が減少。 なお、令和元年東日本台風により、上記の浴室外改修工事の工期が1月から3月末までに延長。 令和2・3年度: 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用者数減少。</p>									
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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の受付業務 ・温泉業務 ・売店業務 ・施設維持管理 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・中山間地の農産物市(地域の販売者を運営委員として協力) ・交流祭の実施 ・いきいき元気体操教室、健康チェック ・地域の施設と協働した利用者サービス(割引プラン) 			追加事業 <ul style="list-style-type: none"> ・送迎の個別対応(4名以上の団体から) ・マレットゴルフ交流会 未実施 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、交流祭、体操教室、健康チェック活動等は中止とした				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> ・近隣他施設に施設の案内チラシ及び割引プランのチラシを配布。案内チラシには、日常の施設のお知らせのほか、周辺施設利用者に対し当施設利用時の割引プランをお知らせし、施設間で利用者連携することにより、地域の活性化となるよう努めた。 ・複数の観光媒体に割引券を掲載(わくわく、おでかけ、観光雑誌「こまち」)した。施設特定日(もくもくの日)の割引も実施。 							

3 利用者評価

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 利用者アンケート (2) 調査、会議等の内容 ・館内に、「利用者の声」コーナーとして、意見箱を設置し、来館者からの広い意見を求めている。(54件) ・日常的な利用者とのコミュニケーションを通じて、要望・苦情の把握に努めている。 ・農産物の提供者から直接の意見を聞き、より良い販売の場の提供に努めている。また、購入者からの意見も伺い、提供者にお伝えすることでよりニーズにあった産物とサービスの提供に努めた。 ・「戸隠地区住民自治協議会」を通じて、要望等の把握を行い、マレットゴルフ場の利用促進と併せ、雨天時の館内でのゲームなどを提案することで、予定した利用が中止とならないように取り組んでおり、ふるさとセンターの利用促進につなげている。 (3) 調査、会議等の結果 ・苦情・要望等に対し、職員間での話し合いの上、即時改善可能なものは改善し、金額がかかるもの等は、改善に向けて調整等を行った。 ・コロナ感染予防に対する対応策としての飲食は、可能な対策を利用者に協力を徹底したうえで条件付きで要望に沿うように取り組んだ。 ・地元生産者の販売物の要望が増え、販売品目を増やしている。(烏骨鶏卵など)	3
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・浴室の壁・天井・トイレも綺麗で気持ちが良い。修理が早いのでうれしい(蛇口水漏れ対応など) ・割引は知らなかったが該当する割引を勧めてくれる(臨機応変な対応)・送迎車ありがたい ・コロナ対応に対する対策が十分で安心できる。 ・マレットゴルフ場の整備がされており、良い。橋も新しくなり、安全である。 ・施設の情報がインターネットで定期的に紹介されており情報があるので利用しやすい。 ・学生の受験対策で勉強できる環境があるのありがたい。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・コロナ感染予防について、食事制限は解除してほしい。また、入館時にマスク着用を強要される。 ・禁止されている茶器や設備を利用している利用者がある。 ・コロナ対応について、人数制限が厳しいとの意見や、緩いという意見など、様々である。 <<対応措置>> ・感染拡大傾向にある状況下では、公共施設としてご利用いただくにあたり様々な制限が必要と判断している。 ・コロナ感染対策の面から、食器や食須、給湯器は使用禁止の張り紙を行うとともに、利用者には徹底いただくようお願いした。 ・コロナ対応に伴う感染予防処置の観点からは、建物の構造上、常時職員による確認が困難なため、引き続き感染予防処置の観点で対策へのご理解とご協力をお願いしている。	

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	項目	金額	項目		金額	項目		金額	
収入	利用料金	4,000,000	利用料金	3,585,490	歳入	使用料		使用料			
	指定管理料	9,150,000	指定管理料	9,457,608		雑(納付金)		雑(納付金)			
	委託料		委託料		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		その他		その他				
	計	13,150,000	計	13,043,098	計	0	計	0			
支出	人件費	6,784,000	人件費	8,031,574	歳出	指定管理料	9,457,608	指定管理料	9,555,000		
	設備管理費	615,000	設備管理費	599,855		委託料		委託料			
	備品購入費	299,000	備品購入費	321,645		需用費		需用費			
	修繕費	350,000	修繕費	478,863		役務費		役務費			
	光熱水費	3,819,000	光熱水費	4,600,142		使用料・賃借料	52,000	使用料・賃借料	90,072		
	事業費	327,000	事業費	365,080		修繕費		修繕費			
	事務経費	4,000	事務経費	1,045		工事請負費		工事請負費			
	本社経費	614,000	本社経費	614,000		備品購入費		備品購入費			
	その他	548,000	その他	625,178		その他		その他			
	計	13,360,000	計	15,637,382		計	9,509,608	計	9,645,072		
自主事業	収入	250,000	収入	183,384							
	支出	40,000	支出	35,313							
	自主事業損益	210,000	自主事業損益	148,071							
損益		0		-2,446,213	差引	-9,509,608		-9,645,072			
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)									51.4%		
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	☑	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 常勤1名、非常勤8名 計9名(9)		
	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	☑	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	☑	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	☑	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行われたか		
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	☑	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	☑	3

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
	<ul style="list-style-type: none"> ・地域で取れた農産物を仕入、利用者に戸隠農産物を宣伝 ・地域と連携し、収穫祭の会場として、イベントに協力 ・周辺施設と連携した施設の利用促進(割引プラン・チラシの配布等で協力体制を築く) ・送迎の個別対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元生産者の販売物の要望に沿った、販売品目増加。(烏骨鶏卵など) ・「戸隠地区住自協」「JA婦人部」を通じて、マレットゴルフ場の利用促進。 	

【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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>地域の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	4	16	
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	
合計得点			

評価理由	「施設の有効活用」について、新型コロナウイルスの収束が見通せない中、多くの皆さんに利用いただき、入浴者数は、平成29年度以来、1万人を達成。対前年比122%増となったことから、評価を「4」とした。		
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)
	老朽化した施設(雨漏り、雪害等)の改修を協議する。	老朽化している箇所の優先順位をつけて、指定管理者と改修の協議をした。 今年度機械設備の予算化ができなかったことから指定管理者の創意工夫で対応した。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	老朽化した施設内の改修、機械設備を計画的に進める。 人件費の底上げや光熱水費の高騰、指定管理料の節減などのため、利用料金の改定を検討する。		

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

職員同士の意思疎通及び自主意識の向上が施設の今後のサービスに大きく影響するため、そのための勤務環境・考え方の育成に心がけている。
 1) 定期的スタッフミーティングによる各々の要望と考えを重要視している。また、高齢協が運営する他公共施設の所長会議を定期開催し、類似施設間の情報の周知・問題点、改善点を共有し、施設の問題対処の意識付けと改善を目指している。
 2) 徹底した清掃。繁忙期には、女性スタッフの勤務時間を多くすることにより、女性脱衣所の定期的な清掃を可能とした。また休館日に、男性スタッフを出動とし、普段できない箇所の修繕・整備・清掃の他、マレットゴルフ・ゲートボール場の整備を定期的に行った。
 3) 周辺の観光施設と連携したり、雑誌に掲載依頼を行って利用促進活動を行い、地域全体としての観光化と、施設の利用の促進を図ることで利用者・利用料収入の増加に結び付けている。
 4) 無料送迎車の個別運行及び即時受け入れを継続して実施しており、臨機応変なサービスを行っている。
 5) 地元で取れた農産物、販売の充実に向け、提供者―施設―観光客に産物を通した発信と交流の場となるよう継続して取り組んでいる。

② 業務の効率化に対する取組み

1) コスト削減・業務の効率化に対する取り組み
 ・電灯、水道の節約、効率的なボイラー管理、空調の効率的かつ経済的な運営を利用者の協力を得て継続実施。
 ・日時点検の徹底により、不具合が深刻な状態にならないよう努めている。特に修繕で可能な箇所・除雪などは、必要に応じて非番のスタッフに協力を要請するなどして極力内部職員で行い、修繕スキルの向上と経費の削減に努めている。
 ・消耗品の節約及び業者依頼の場合の地域的に効率的な手配(関係づくり)を心がけている。一方では本部一括購入による経費削減も実施。
 2) 効率的かつ意欲的な業務に向けての取り組み
 a) 下記点でのミーティングと報告(月報・随時)により、常に公共の施設で意識の向上をもてるよう環境づくりを行なっている。
 ・効果的な運営のために行っていること(日常業務) ・利用者、地域に関する取り組みとその成果 ・新たな課題、取り組み目標 ・施設の各種点検と改善(修繕)箇所
 b) 福祉団体として内部で実施するスキルアップについて、積極的に職員に受講を呼び掛けている。

③ その他

・利用者層としては実質高齢者が多い現状があり、コロナ禍での感染予防対策については特に徹底して行ってきた。入館時の体調確認、施設内各所での消毒換気はもちろん、職員を増員して様々な箇所での対応・見守り確認・密にならないよう人数制限、利用者への使用箇所の衛生処理を促すなど、社会的にコロナが蔓延している中で、コロナ予防に対する危機管理を重要項目として施設管理を行った。その他、入浴施設のレジオネラ菌対策、冬季のヒートショック対策、熱中症対策等についても例年同様、施設管理の重要ポイントとして館内でも貼り紙による呼びかけ、職員内での事例と対処の共有を行っている。
 1、日常業務の繰り返しに起因する「うっかりミス」「ひやりはっ」と予防の為、原因・対策を相談・確認しあう共有の場の開催。盗難などの被害予防のため、チラシ配布による利用者への協力意識と職員での見回り強化を行っている。
 2、急病人に対する介護の意識の向上。自由に入浴が可能な公共施設であり、特に地元の高齢者については入浴時の湯あたり等の心身の異常事態に確実に対応するため、職員の見回り、呼びかけによる利用者の自覚を高める(長湯や体調不良時の危険性)など、事故を未然に防ぐことが大切であると考えている。
 3、地震など災害が発生した場合に備えての手順と緊急確認を行う意識の再確認

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・コロナ禍での運営として利用者の健康・危機管理を持った施設運営を第一としながらも、職員体制及び職員の清掃面、体制面での負担が非常に大きい一年であった。またそれを維持していくための人件費と、利用人数(利用料金)を安定させるための収支計画が流動的でもあった。
 ・事業を行う上で、「利用者数」「利用料収入」の2つの観点での結果(成果)が重要ではあるが、公共施設マネジメントの観点から、物理的な必要性や維持継続の見直し計画されているなか、施設の運営目的に沿った運営として、「利用者数」「収入」のための具体策をどう広げていくか、今後、焦点となると思う。ある程度の企画を行うと、それ以上はそれぞれの目的のための手法も相反することも多くある。観光としての公共施設・地域にとって必要な公共施設として、「利用者数」「利用料収入」の両方をどのように伸ばしていくか、またはいずれを焦点とすべき(施設の存続のために)なのか、大変さを感じている。
 ・入浴を伴う公共施設として、事故予防のための即座の対応を常に心掛けているが、あらゆるパターンを想定したとき、施設の構造上の課題が多いこと。

(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

・当該年度は、新型コロナウイルスによる利用者数への影響が昨年同様、大きい状況であった。昨年度から始まったコロナ下での利用控え及び、本年度の本格的な流行となった状況では環境が異なるため、昨年との単純な比較はできないが、森林囃子(入浴)の年間の利用者割合は昨年比122%であり、11月を除いた月間で昨年を上回る結果となった。開館日数も異なるが、一日当たりの利用数ではすべて月間で昨年比増である。ふるさとセンターについても年間での利用者割合は132%増であり、昨年比としては好調な年度であった。なお、本年度は新型コロナウイルス感染予防が最重要ポイントとして、入浴利用人数及び食事などを制限した対応を行ってきたが、来館者からはおおむねその運営に対し理解と共感を頂いたこと、その手法について地域に対する発信ができたことなどは成果として評価を頂いた部分であると感じる。
 ・施設の老朽化、不具合箇所などが目立ってきた箇所があるが、修繕箇所に対しての対応意識を持ち続け、外注に頼らず内部職員で修繕を継続して行ってきた。新型コロナウイルスに対する対応や学習時でも意欲的に提案があり、こういった職員全員で率先し、協同して行う取り組みは、利用者に与える雰囲気づくりの面で非常に重要だが、苦情に対しても受け止め共有し他人事としない環境を持続するうえでも重要なことであると考えている。数値面では例年以上の成果を残すことはできなかったが、今までとは異なる運営により、地域との連携、地域にとって必要な施設づくりとして、次年度以降の施設運営にむけての重要な基礎を築けたことは計画通りであり、よって上記の自己評価とした。

② 次年度以降の取組み

1) コロナ禍として今まで実施した危機管理運営は必要な環境下では継続するが、社会的な方針や考え方の転換に沿い、施設の本来の目的での運営に努め、本来の状況を取り戻す。
 2) 魅力的な利用者サービス、地域と連携した企画の実施
 3) 販売品目の充実化、観光地としての販売品の増加
 4) 前回の消費増税時には据え置きとした利用料金の改定について、改定案などを検討。