

【施設状況】

グループ名称	大岡交流施設大岡温泉								
指定管理者名	eternal story 株式会社					法人番号	2100001030827		
所管課	主	143150	西部産業振興事務所	副					
構成施設	2141	大岡交流施設大岡温泉							
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	開設:平成13年12月 ・木造平屋建(延床面積341㎡)、内湯(男女各1)、露天風呂(男女各1)、大広間(休憩室・食堂)、個室休憩室(旧リバーリ室)								
施設設置目的	・市民の健康増進と交流の促進を図り、住民福祉の向上と地域の活性化に資する施設とする。								
基本方針等	<ul style="list-style-type: none"> ・質の高いサービスの提供と世代を超えた交流のできる、地域に根ざした施設を目指し、大岡地域の観光拠点として集客力の向上を目指す。 ・施設設備の機能保持及び衛生管理の徹底に努める。 ・利用者の安全と安心(笑顔・親切・丁寧な対応)に努める。 								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・施設及び設備の適正な維持管理 ・入浴者の受付業務(利用許可・料金徴収) ・利用を促進する自主事業(湯茶・飲食の提供) 								

【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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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	eternal story 株式会社			当該指定管理者の 指定回数	1 回	
指定期間	令和2年4月1日	～	令和7年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	令和2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

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
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	温泉施設利用	人	10,592	8,424	9,145	11,160	122%	3
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) ・コロナの影響を受けていたが、令和元年度を上回る利用者数となった。								
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"> 施設及び設備、備品の維持管理に関する業務 施設利用者の受付、利用許可等に関する業務 施設利用料の収受に関する業務 温泉の保守管理に関する業務 						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 地元米を使用した軽食・飲料の提供 地域特産物の販売 						
サービス維持・向上の取組み (広報等)	<ul style="list-style-type: none"> インスタグラムへ日々の開館状況や、温泉周辺の四季情報等を週に3回程度掲載した Googleマイビジネスへの返信もこまめに実施し、4.1の評価となった じゃらん遊び体験や、長野こまちなどの情報誌への掲載にも協力した NHK全国放送の番組(令和5年4月放映)に取り上げられた 							

3 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	3
	(2) 調査、会議等の内容 令和3年度25件→令和4年度116件 大広間にアンケート設置場を変更、アンケート内容を、より詳細な記載となるようお客様のニーズを把握するように変更した	
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果 ・今年度は、女性のお客様目線に立った改善、例として4S(整理・整頓・清掃・清潔)の実施、施設各所への生花飾り、髪の毛用コロコロ、ドライヤーホルダーの設置等を行った結果、以下アンケートコメントをいただいた。「清潔でとても良い施設だと思います」「以前よりお花等がかざってあって気持ち良く清潔感があり、風呂も気持ちよく入ることが出来ました」「細かい気づかいがなされていて快適でした！女性目線で…雑誌、髪の毛用コロコロ、ドライヤーホルダー、飾ってある植物、ゴディバアイスなど」利用者から高評価をいただくことができました。 ・利用者の年代や利用頻度等、お客様の立場に立った臨機応変な声かけに留意したことで、お客様の満足度を高めることができました。以下、アンケート例「時間前に来てしまいました、早めに中に入れていただきました。ありがとうございます。また、景色も良いし、温泉も良いのできます。」	3
	(1) 良好とする評価 「従業員さん以前より感じが良いです。」「温泉にゆっくり入らせていただきました。次回また参りたいです」「いつも落ち着いた雰囲気です。四季それぞれの時間を過ごすことができ、ゆっくりさせていただいています。いつもありがとうございます。」「何度か訪れていますが、冬場は今回初いいですね！ロケーションもそして雰囲気もカレーも牛丼も良心的価格でしかも美味しかったです！ひそかに宣伝していきます。」「何度来ても最高！私の中の「日帰り入浴」Best3。食事もリーズナブル。」	
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①女性脱衣所内ドライヤー上部電気が暗い ②19時まで営業してほしい ③カレー・牛丼につけもの等少しつけてほしい(350円+αで値上げしても良いと思います)、売店販売の森の鹿カレーは食べたい。 ④冬場の露天、内湯の温度が低い	3
	<<対応措置>> ①電球増設工事を実施(アンケート結果を踏まえて改善した) ②令和5年度4月より土日祝日開館時間延長を実施 ③令和5年度4月より、森の鹿カレーを提供(パセリつき) ④冬期は熱めに温度設定を行っている	

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	金額	項目	金額		金額	金額		項目	金額
収入	利用料金	6,400,000	利用料金	3,966,021	歳入	使用料		使用料			
	指定管理料	5,800,000	指定管理料	6,057,312		雑(納付金)		雑(納付金)			
	委託料	0	委託料	491,150		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	250,000	販売収入等	474,065		貸付料		貸付料			
	その他収入	0	その他収入	19,107		その他		その他			
	計	12,450,000	計	11,007,655		計	0	計	0		
支出	人件費	7,000,000	人件費	6,446,512	歳出	指定管理料	6,057,312	指定管理料	7,530,000		
	設備管理費	210,000	設備管理費	141,308		委託料		委託料	491,100		
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費		需用費	31,900		
	修繕費	300,000	修繕費	23,100		役務費		役務費	71,500		
	光熱水費	4,000,000	光熱水費	3,597,721		使用料・賃借料	266,728	使用料・賃借料	266,728		
	事業費	400,000	事業費	263,826		修繕費		修繕費			
	事務経費	400,000	事務経費	456,439		工事請負費	699,600	工事請負費	699,600		
	本社経費	462,000	本社経費	462,000		備品購入費		備品購入費			
	その他	0	その他	0		その他		その他			
		計	12,772,000	計		11,390,906		計	7,023,640	計	9,090,828
自主事業	収入	850,000	収入	671,500							
	支出	500,000	支出	610,201							
	自主事業損益	350,000	自主事業損益	61,299							
損益		28,000		-321,952	差引	-7,023,640		-9,090,828			
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)									56.6%		
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 配置実績 (うち市内雇用職員数) 施設長1名(1)、スタッフ5名(5) 計6名(6)	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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。		4
	<ul style="list-style-type: none"> ・大岡・信更住みスタッフ5名を雇用した ・森の学び舎、大岡小学校の要望に応じて、お風呂の貸し出しを行った ・大岡モモ、女性ネットワーク等地元産品を扱った 	<ul style="list-style-type: none"> ・三千石まつりへの協賛、コラボ企画で血管年齢測定を実施した ・移動販売車停車時に、大岡温泉を待合室として開放した ・福寿草まつり協賛 	

【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>施設の有効活用</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	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	4	8	
合計得点		62	

評価理由
<p>○スタッフの日々の業務改善に向けた気配り・取り組みが利用者から高評価を得てリピーターを獲得し、利用者増となった。</p> <p>○地域行事への積極的な協力・取り組みがなされたほか、小学校などの要望に応え柔軟に対応したことから、「地域連携」を4とした。</p>

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)
	令和4年度、女湯の柵の改修工事実施。	<ul style="list-style-type: none"> ・女性施設長の意見を取り入れ、目隠しフェンスが、高さや位置に配慮されて設置が完了し、利用者が安心して利用いただける改修が完了した。 ・女性目線のドライバー・備え付けの雑誌などソフト面での対応が成された。 	女湯の湯舟にゴミがオーバーフローせず溜まる状況が続いている。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き地域で開催するイベント等に積極的に参加・協力することで、地域との連帯強化を図る。 ・経費削減による施設の運営改善を進めるとともに、施設からの眺望をPRし集客の向上を図る。

指定管理者自己評価			
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「静かで、リーズナブルで、きれいで北アルプスが望める温泉」を目指し、今年度は、女性のお客様の目線に立った施設環境整備の改善に取り組んだ ・4S(整理・整頓・清掃・清潔)を徹底し、日常清掃・定期清掃を実施した ・施設各所に生花を飾り、和やかな雰囲気を出した ・髪の毛用コロコロの設置をした ・ドライヤーホルダーの設置をした ・室内レイアウトを変更した ・洗濯機交換を実施し、清掃の効率化を図った ・施設外周や駐車場の清掃の徹底した ・公正平等に配慮しつつ、お客様の年代や利用頻度等、お客様の立場に立った臨機応変なお声かけやサービス(ユニバーサルサービス)を提供することに留意した結果、利用者満足度を向上することができた ・購入雑誌の変更した ・地域情報を集約し提供した(各種広報紙の設置) <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部と施設現場の連携を密に行うことにより、業務の効率化及び経費の縮減、緊急時の迅速な対応を実現することができた ・弊社管理部での労務管理、経理サポートにより、施設職員が接客サービス、販路拡大、地域連携に集中できるような体制をとっている。 ・飯綱高原のアルカディア、松代のコトりの湯などの施設より蓄積されたノウハウや人材の投入、またそれら施設においての研修環境を整えている。 <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常に安全・安心な施設のご提供に向けて、危機管理対策(研修・訓練・対策グッズ準備)を徹底し、課題に対しては迅速に対応・改善することができた ・定期的に施設周辺の植栽管理、除雪を実施した ・8月より使用しなくなった源泉ポンプ電気解約。月に1.5万~2万円光熱費削減した ・入浴中のぼせて倒れたお客様対応1件。職員が迅速に様子を確認。救急車を呼び対応。その後回復されたと連絡あり。所管課、本部への報告した ・床の濡れなどないようマット替えを行い、転倒防止に努めた ・嘔吐処理キットの購入を行った ・施設関連で複数あるカギが一目でわかるように、カギ配置表を作成した ・シニアの方には来館時に体調への配慮のお声かけを行った ・施設用携帯貸与し、緊急時どのスタッフでも連絡が取れる状況を確認した ・女性視点で露天風呂柵が低いこと発見し対応した ・避難口の確認と、退勤時の火の元チェックを実施した 			
<p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男性風呂に屋根がなく凍結防止のため冬季の露天風呂を閉鎖しているが、利用者の声でも要望が多いため改善に取組みたい ・設計上オーバーフローしない浴槽設備を改善したい ・白タオル(フェイスタオル)に「大岡温泉」と名前を入れて販売してほしいという要望への対応したい 			
<p>(3) 総合評価</p>	<p>評価基準</p> <p>【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</p> <p>【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る</p>	<p>指定管理者 自己総合評価</p>	<p>B</p>
<p>① 評価理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性目線に立った施設運営改善の取り組みにより、前年度対比で利用者数1.22倍増加、売上1.2倍増加した ・さらに、ロケーションや、リーズナブルであることに加えて、清潔であり、スタッフの対応についても多くの評価をいただいた(前年度対比4.64倍回答数増加) ・お客様の要望にこたえて、7月よりアイスクリーム販売し、食堂の前年度比で売上約1.3倍増加した ・8月より使用しなくなった源泉ポンプを電気解約し、月に1.5万~2万円光熱費を削減した ・営業施策により利用料金の増加と、光熱費等の支出削減を実施し、R3年度指定管理料753万円だったものを、R4年度は指定管理料580万円に抑え、さらに赤字幅をR3年度134万円だったのを、R4年度には57万円まで縮減することができた。 <p>② 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間延長を実施したい ・森の鹿力車を提供したい ・露天風呂男性風呂の屋根を構築したい ・オーバーフローしない浴槽設備を補修したい ・サロンなど地域福祉の場になっているため、住民自治協議会と連携しつつ、大岡温泉を地域福祉拠点に位置付けられないか検討していきたい 			