

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 38
ID 150806

【施設状況】

グループ名称	保科温泉、若穂老人憩の家									
指定管理者名	株式会社オーエンス						法人番号	5010001039404		
所管課	主	150800	観光振興課		副	101000	高齢者活躍支援課			
構成施設	2135	保科温泉								
	1405	若穂老人憩の家								
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	旧保科温泉国民宿舎永保荘を平成22年10月1日保科財産区解散により引継ぎ 本館(鉄骨造2階建):1,292.22㎡、別館(鉄骨造2階建):1,084.59㎡、 旧本館(木造2階建):400.74㎡、大広間(鉄骨造2階建):705.7㎡ 個室8(一般5・憩の家3)、食堂、大広間(108畳)、中広間(40畳)×2、浴室4(一般2・憩の家2)、大広間、会議室									
施設設置目的	保科温泉は市民の保養及び健康増進並びに交流の場を提供し、福祉の向上及び地域の活性化を図ることを目的とする。若穂老人憩の家は、老人の心身の健康及び福祉の増進を図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管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、利用者が世代を超えて交流できる、地域に根ざした施設となることを目指す。また、若穂保科地域の観光の拠点として、市民及び観光客が足を運びたいと思える施設となるよう運営することにより地域の集客力向上を求める。かつ、老人憩の家は地域に根ざした高齢者の拠点となることを目指す。									
主な実施事業	・入浴事業 保科温泉 営業時間 午前9時～午後9時(入浴は午前10時から) 若穂老人憩の家 午前9時～午後4時(入浴は午前10時から) ・貸館事業(個室利用)									

【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		株式会社オーエンス				当該指定管理者の 指定回数		3	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24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

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
		保科温泉(日帰り入浴)利用者数	人	34,524	43,589	44,197	47,447	107%	
		老人憩の家利用者数	人	14,408	9,651	11,388	15,732	138%	
		個室利用	件	0	91	83	71	86%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	16,554,813	20,185,999	20,337,715	22,977,048	113%	
		(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	・利用又は利用の承諾に関する業務 ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・利用料金の収受に関する業務 ・施設、付属設備及び物品の維持管理に関する業務							
	自主事業	・カラオケお楽しみ会、七夕飾り、ロビーコンサート、歌謡ショー、将棋大会、書初め大会、桜祭り、健康講座、ビンゴ大会							
	サービス維持・向上の取組み(広報等)								

3

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 【利用者満足度調査】 ・実施期間: 令和5年1月15日～1月31日 130名(結果分析は専門業者に委託) ・利用者の属性、利用目的、来訪のきっかけ、利用頻度、参加イベント、交通手段、総合満足度等について調査 【一言カード】 年齢、性別、感想・要望を調査(随時)			
	(3) 調査、会議等の結果 ・利用者満足度調査において、4段階評価で「満足」と「やや満足」の比率の合計が99.2%と非常に高い水準を示している。(昨年度も99.2%) ※「満足」(82.9%)、「やや満足」(16.3%)、「やや不満」(0.8%)、「不満」(0%)			
利用者評価	(1) 良好とする評価 ・値段設定が良い。 ・静かな環境が良い。 ・泉質が良い。 ・お湯の温度が良い。 ・スタッフの対応が良い。 ・ロビーの花が良い。			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・シャワー数が少ない。 ・熱すぎる時がある。 ・露天風呂、サウナが欲しい。			
	《対応措置》 ・シャワー数追加については検討中。			

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価				
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	22,500,000	利用料金	21,406,500	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	636,332		使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	265,268		
		指定管理料	21,185,000	指定管理料	21,185,000		歳入	貸付料 その他			貸付料 その他		
		委託料		委託料				歳入					
		販売収入等	1,900,000	販売収入等	1,570,548					歳入			
		その他収入		その他収入			計	636,332			計	265,268	
	計	45,585,000	計	44,162,048									
	支出	人件費	17,869,185	人件費	17,625,962	歳出	指定管理料	21,185,000		指定管理料	21,991,861		
設備管理費		3,250,000	設備管理費	2,879,157	委託料			委託料	88,000				
備品購入費		2,500,000	備品購入費	1,959,438	需用費			需用費					
修繕費		800,000	修繕費	770,215	役務費			役務費					
光熱水費		15,600,000	光熱水費	16,249,602	使用料・賃借料			使用料・賃借料					
事業費		1,714,000	事業費	910,090	修繕費		3,961,925	修繕費					
事務経費		957,000	事務経費	839,288	工事請負費		4,086,500	工事請負費	649,000				
本社経費		1,295,000	本社経費	1,295,000	備品購入費			備品購入費					
その他		1,600,000	その他	1,857,702	その他			その他					
計		45,585,185	計	44,386,454	計		29,233,425	計	22,728,861				
自主事業	収入	147,000	収入	77,400									
	支出	0	支出	84,560									
	自主事業損益	147,000	自主事業損益	-7,160									
損益	146,815		-231,566		差引	-28,597,093		-22,463,593					
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									39.7%				
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)	統括責任者1名、受付業務責任者1名、 受付職員7名、維持管理業務責任者1名、清掃職員2名 計12名(市内雇用:10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		☑	
	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が適切に行われたか		☑	
	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		☑	
	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		☑	
	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			

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。

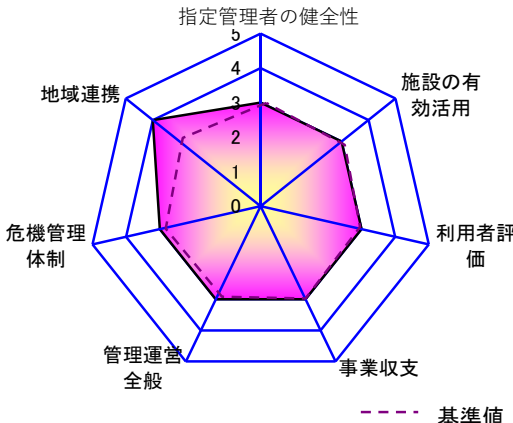
No. 38

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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	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。		評価 <
------	--	--	---

【総合評価】

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	
	施設の有効活用	3	12		
	利用者評価	3	12	62	
	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		
評価理由	・R4からオープンした地元団体による食堂事業への協力や地元地区のイベント協賛等の積極的な地域連携強化に努めていること等を評価し、「地域連携」は4とした。 ・原油高騰により光熱水費が増加したが、経費削減により赤字収支を最小限に抑えた。				
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)		
	施設の老朽化による臨時休館等が発生しないよう計画的な修繕を実施していく。	指定管理者とモニタリング等を通じて情報共有を密にとることで、臨時休館の発生を防ぐことができた。			
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・売店の品揃えの充実を行うほか、NPO法人保科の郷にて実施している食堂と連携し、利用者数の増加や更なる利用者へのサービス向上が図られるよう努める。				

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

- 1.常連の地域住民の為に回数券の販売、スタンプカードの運用を行った。
- 2.主催事業(教室・イベント事業)の運営について
 - ・利用者の声、地域性を考慮して計画・実施した。
 - ・ロビーに主催事業の案内やイベントカレンダーを掲示した。また、職員による積極的な声掛けにより利用者のサービスと集客に努めた。
- 3.売店の品ぞろえを増やした。
- 4.地元の農作物・物産を販売した。

② 業務の効率化に対する取組み

- 1.セルフモニタリングにつきましては4半期ごとに業務自己評価表を作成した。
- 2.第三者機関にモニタリング調査を委託し、利用者の満足度を調査した。(市へ報告済み)

③ その他

1. 防犯対策
 - ・多くの市民が利用する一方、内部で現金や個人情報を取扱う施設を運営するに当たり、犯罪被害に遭わないための防犯対策に万全を期した。
 - ・職員巡回による監視・声掛けで施設環境の維持に最大限の努力を払うことで、施設全体の予防安全を強化し、「安全な施設づくり」に取り組んだ。
2. 防災対策
 - ・防災、防火の面で経験豊かな消防出身の責任者により消防法遵守、徹底した危機管理の下、施設運営及び消防訓練を行ってきた。
 - ・市の関係部署・消防・警察・病院等、連絡先の一覧を事務所内に分かりやすく掲示し、有事の際には、職員による迅速・的確な一次対応・通報を行う準備を整えてきた。
 - ・職員による施設巡回時に避難経路上の障害物の有無や防火扉等の動作確認を行うほか、年2回の避難訓練を実施した。
3. 個人情報保護について
 - ・「個人情報管理規定」を策定している。
 - ・「個人情報保護方針」に加え、個人情報を取扱う上の詳細なルール事項である「個人情報管理規程」を策定するとともに、全職員から「個人情報管理規程」を遵守する旨の誓約書の提出を求めている。
 - ・年2回、現場職員に対して個人情報保護やコンプライアンスに関するテストを抜き打ちで行った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・設備の老朽化については早めの対処、長野市への報告・相談を行いながら運営する。
- ・エントランスの空調の故障に対する夏季の熱中症対策。
- ・監査指摘項目の検討・協議(施設の1本化、利用料金の協議、マレットゴルフ場の活用)

(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

- ・第三者委託利用者満足度調査にて、「満足」「やや満足」が99.2%と昨年度の満足度を上回った。
- ・令和4年度まで新型コロナウイルス感染拡大により利用者数・収入ともに大幅に減少したが、令和5年度は利用者数がピーク時の約7割まで回復した。
- ・自主事業を感染予防対策を徹底し、出来る限り開催する事に努めた。
- ・地元NPO法人運営のさとやま食堂と連携し運営を行った。

② 次年度以降の取組み

- ・施設の維持管理を適切に行い、利用者に快適な空間を提供する。
- ・高騰する光熱水費に対し、省エネに努める。