

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. 47
ID 151002

【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	150825	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(旧リハビリ室)										
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	・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	・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)	・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		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)										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	3
	温泉施設利用	人	8,424	9,145	11,160	12,642	113%	
(特記事項) 令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症の位置づけが「5類感染症」に移行し、順調に利用者人数が増えた。								
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	・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	・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)		・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 ・大岡温泉周辺マップ印刷配布(大岡支所・大岡自治協・道の駅大岡・カフェテラスモモ・ダリア園・さざり荘・道の駅信州新町) ・NHK全国放送新レギュラー番組「ふるさとかけずりバラエティー！サンドどっちマンツアーズ」放映 ・大岡温泉ロゴ開発(シール・フェイスタオルに使用)						

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4年度116件→令和5年度490件 ・アンケート用紙をクリップボードに留め、ボールペンを備え付けることにより気軽にアンケートを記入出来るように配慮した。 ・アンケートの回収数を増やすことで、より利用者の意見を理解することが出来た。 大変良い・・・296件 あまり良くない・・・1件 良い ……162件 悪い ……0件 普通 ……22件 未回答 ……9件			
	(3) 調査、会議等の結果 ・内湯・露天風呂から見える北アルプスの景色を楽しんでいただくために、特に植栽管理(草刈り)を丁寧に行った。アンケートにも多数アルプスの展望について高評価を頂いた。 ・入浴前の利用者に無料のお茶とお水の案内をし、入浴時の脱水症状防止を考慮し安全で健康増進に努めた。			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 従業員の対応の良さ、北アルプスの眺め、施設の清潔感に対する高評価がほとんどで、利用者に寄り添った営業活動が出来ている。 ・とてもきれいに清掃されています。スタッフの皆様あたたくて気持ちいいです。風呂場もきれいです。ドライヤーもあっていい。 ・温泉の露天風呂からの景色がきれいでした。中からも景色が見えてきれいでした。休む場所もあって良かったです。 ・すみずみまでお掃除が行き届いていて、とても気持ちが良かったです。スタッフの皆さんも笑顔でありがとうございました。また来ます。 ・施設がきれい、料金も安く大満足です。			3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・男性脱衣所のドライヤーが1つでしたが増えましたか？鏡も壁に設置してほしい。 ・広間にもう1つテーブルを増やしてほしい。 ・トイレの個室に荷物を掛けるフックがあるといいなと思いました。 ・手ぬぐい(オリジナル)がほしい。			
	《対応措置》 ・男性脱衣所ドライヤー、鏡の増設。 ・広間机1台増設。 ・トイレ個室荷物掛け設置。 ・大岡温泉ロゴ入りオリジナルタオル販売開始。 ・男女露天風呂、浮遊物除去お客様用網の設置。 ・広間エアコン2台増設。			

4 事業収支

No. 47

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	4,500,000	利用料金	4,481,461	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料			使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	
		指定管理料	5,600,000	指定管理料	5,600,000						
		委託料	0	委託料	0						
		販売収入等	600,000	販売収入等	669,780		貸付料			貸付料	
		その他収入	0	その他収入	0		その他			その他	
		計	10,700,000	計	10,751,241		計	0		計	0
	支出	人件費	5,650,000	人件費	5,935,408	歳出	指定管理料	5,600,000		指定管理料	6,057,312
設備管理費		150,000	設備管理費	331,003	委託料		88,000	委託料			
備品購入費		0	備品購入費	0	需用費			需用費			
修繕費		150,000	修繕費	245,300	役務費			役務費			
光熱水費		3,800,000	光熱水費	4,065,421	使用料・賃借料		155,272	使用料・賃借料	266,728		
事業費		400,000	事業費	402,004	修繕費			修繕費			
事務経費		400,000	事務経費	755,292	工事請負費		690,800	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	11,012,000	計	12,196,428			計	6,534,072	計	7,023,640
自主事業	収入	920,000	収入	1,148,710							
	支出	600,000	支出	922,065							
	自主事業損益	320,000	自主事業損益	226,645							
損益	8,000		-1,218,542		差引	-6,534,072		-7,023,640			
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)									48.7%		
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。

管理運営全般	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)	施設長1名(1)、スタッフ5名(5) 計6名(6)		
		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は適切に行われたか		☒	
		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施されたか		☒		
	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. 47

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
	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	4
	・スタッフ採用及び燃料調達等に関しては、積極的な地域住民の採用と地域事業者との取引を行う。 ・福寿草まつりや三千石まつりなど地元イベントへ積極的に協賛する。 ・住民自治協議会等と情報連携を密にとる。	[追加] 地域協賛事業として、入浴料の割引を行った ・eバイク試乗体験(60円引き) ・福寿草まつり(60円引き) ・大岡ひなたダリア園(60円引き) ・Oooka森の学び舎(110円引き)	

【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 62
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	

評価理由

・スタッフの日々の業務改善に向けた気配り・広報誌等への積極的な売り込みが功を奏し、利用者が着実に増加している。
 ・地域行事への積極的な協力・協賛事業を行っていることから、「地域連携」の評価を4とした。

取組み・改善案等
(施設所管課)

前年度からの課題

女湯の湯舟にゴミがオーバーフローせず
にたまる状況が続いている。

改善状況

浴槽の淵の高さを調整し、ある程度
のお湯をあふれさせるように改善
した。

改善案等(改善されていない場合)

次年度の目標・
取組み等
(施設所管課)

・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、地域との連携強化を図る。
 ・赤字幅が拡大しているため、集客の向上による収入増、もしくは経費の削減を図る。

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

目指す姿:「北アルプスが見えて綺麗でリーズナブルな温泉」

- ・入浴前の利用者に無料のお茶とお水の案内をし、入浴時の脱水症状防止を考慮した安全で健康増進に努めた。
- ・地元に関する情報誌やガイドブック等を休憩室に配置し、利用者に地域の文化をより感じていただくようにした。
- ・原材料が高騰する中、食堂商品の値上げをせずリーズナブルな値段で提供した。
- ・平日の開館時間を12時からにランチと温泉のニーズに答えた。
- ・休憩室にジャズミュージックを流し、よりリラックス出来る環境を整えた。
- ・予約室の利用を積極的に行い、地元住人に便利に利用してもらった。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・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、松代のコトリ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。
- ・弊社指定管理施設道の駅中条より食堂メニューに「信州森の鹿肉カレー」を、売店に「辛みそ」販売。
- ・設備部による定期点検や補修による施設の維持管理。

③ その他

- ・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。
- ・消防設備点検、避難訓練の実施。
- ・救命救急研修、AEDの操作研修の実施。
- ・売店にて「大岡石井林業はちみつ」「大岡ひなた北アルプス地図」の販売開始。
- ・大岡丹生窯の作品を広間で展示。
- ・定期的に管理部による現金管理チェックの実施。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・ボイラー・循環機等温泉設備の経年劣化が目立ち、安全な施設の維持管理。
- ・燃料費高騰による経費削減対策。
- ・安定した雇用の確保。
- ・温泉の泉質維持のための源泉運搬作業の継続。

(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

B

① 評価理由

- ・令和2年度より順調に利用者人数が増加し、令和5年度は令和2年度より約1.5倍、4,218人増加の12,642人であった。
- ・アンケート回収実績も令和4年度116件に対し令和5年度は490件と大幅な増加で利用者の意見をより聞くことが出来た。
- ・490件のアンケートの約93%の458件が「大変良い」「良い」と回答した。
- ・アンケートから得た利用者からの要望にも可能な限り対応した。
- ・設備の維持管理を積極的に行い、また修理も迅速にし記録を残した。
- ・施設の備品リストを作成し、I 種備品の管理と従業員間の共有を行った。

② 次年度以降の取組み

- ・合理的配慮提供を理解し「長野市障害者にやさしいお店」の登録。
- ・食堂のドリンク・フードのメニューを増やす。
- ・利用者に快適に過ごしていただくためのアンケートの継続。