

【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	143000	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 535.12㎡ 個室6、食堂、大広間、中広間、浴室4										
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	<ul style="list-style-type: none"> 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	2 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4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)					

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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	保科温泉(日帰り入浴)利用者数	人	47,413	45,636	34,524	43,589	126%	
	老人憩の家利用者数	人	21,651	18,892	14,408	9,651	67%	
	個室利用	件	129	139	0	91	#DIV/0!	
	食堂利用者	人	6,598	5,781	3,717	4,256	115%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	28,613,688	27,140,899	19,990,583	20,185,999	101%	
							#DIV/0!	
(特記事項)								#DIV/0!
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				3
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・利用料金の收受に関する業務 ・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	食堂事業、展示ギャラリーの設置、川柳大会 ビンゴ大会、マジックショー、将棋大会 カラオケお楽しみ会、カラオケ大会 健康講座、健康体操、七夕飾り、健康ウォーク 書初め大会、マレットゴルフ大会 さくらまつり、太郎山トレッキング		新型コロナウイルス感染拡大の為、カラオケお楽しみ会と書初め大会のみ実施。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	感染対策等を徹底し、施設・食堂運営及び主催事業を行った。							

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 (2) 調査、会議等の内容 【利用者満足度調査】 ・年1回専門業者に委託して実施。実施期間：令和3年11月10日～11月17日 130名 ・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98.3%と非常に高い水準を示している。(昨年度は97.4%) ※「満足」、「やや満足」、「やや不満」、「不満」	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・新型コロナウイルス感染予防対策が良い。 ・スタッフの対応が良い。 ・泉質が良い。 ・豊富なかけ流しが良い。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・施設の設備の整備については「不満」と「やや不満」10.1%と他の評価項目に比べ高くなっている。(主に空調等) <<対応措置>> ・空調修繕については応急処置や一時対応をしていき、引き続き市と協議していく。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和3年度決算			令和2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	18,927,600	歳入	使用料			使用料	
	指定管理料	21,185,184	指定管理料	22,326,672	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	1,900,000	販売収入等	1,258,399	貸付料			貸付料			
	その他収入		その他収入		その他			その他			
	計	45,585,184	計	42,512,671		計	0	計	0		
支出	人件費	16,500,000	人件費	17,068,693	歳出	指定管理料	22,326,672	指定管理料	23,473,184		
	設備管理費	3,250,000	設備管理費	3,420,395		委託料		委託料			
	備品購入費	2,500,000	備品購入費	1,534,816		需用費		需用費			
	修繕費	800,000	修繕費	1,721,437		役務費		役務費			
	光熱水費	15,600,000	光熱水費	15,214,456		使用料・賃借料		使用料・賃借料			
	事業費	1,714,000	事業費	1,028,174		修繕費	199,650	修繕費	418,000		
	事務経費	957,000	事務経費	774,605		工事請負費	699,600	工事請負費	643,500		
	本社経費	1,295,000	本社経費	1,295,000		備品購入費	168,900	備品購入費	164,450		
	その他	1,600,000	その他	1,607,027		その他		その他			
	計	44,216,000	計	43,664,603			計	23,394,822	計	24,699,134	
自主事業	収入	6,224,000	収入	3,987,316							
	支出	6,109,000	支出	5,155,781							
	自主事業損益	115,000	自主事業損益	-1,168,465							
損益		1,484,184		-2,320,397	差引		-23,394,822		-24,699,134		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									39.1%		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	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6名 維持管理業務責任者1名 清掃職員2名 食堂職員5名 ※市内在住者15名(うち若穂地区6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		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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"> ・自主事業や利用者数向上のために、積極的に地元地区との連携強化や地元消防の協力を得て職員の安全教育(防災訓練・AED研修)、安全で利用しやすい施設づくり。 ・地元雇用を率先。 ・地元団体と協働して「さくらまつり」を実施。 ・障害者就労支援施設アトリエCOCOよりトイレトイレットペーパー等の衛生商品の調達。 	新型コロナウイルス感染拡大の為、昨年同様にさくら祭りは中止した。	

【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	<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			

評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は、保科温泉については、令和2年度に比べ増加しているが、保科温泉と老人憩いの家の両方においてコロナ前と比べ減少している。 ・一部の行事が新型コロナウイルスの影響で中止となったものの、住民自治協議会と協働した事業の実施、地元の障害者就労支援施設からの物品調達に努めていることなどを評価し、「地域連携」は「4」とした。 ・新型コロナウイルス拡大に際して、非常勤職員の出勤制限、消耗品購入の抑制・光熱水費の削減等経費節減に努めた。 ・食堂の席数を減らしてソーシャルディスタンスを確保したり、カラオケ祭りでも感染防止対策を徹底する等して利用者の安全確保に努めた。

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。	計画的に修繕を実施した結果、臨時休館等は発生しなかった。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業で実施している売店の品揃えの充実を行うなど、更なる利用者へのサービス向上が図られることを期待したい。 ・新型コロナウイルス感染防止を徹底し、来館者が安心して利用できる事業を実施する。

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

- 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
 - ・新型コロナウイルス感染拡大の中、感染予防の徹底をしながら極力実施した。
 - ・利用者の声、地域性を考慮して計画・実施致した。
 - ・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。

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

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 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

- ①新型コロナウイルスの感染予防を行いながら、感染拡大状況を正確に把握し、施設運営を行っていく必要がある。
- ②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。

(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98.3%と昨年度の満足度を上回った。
- ・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、一般利用の感染対策は適切に出来た。(職員の体調管理、来館者の消毒・検温、ソーシャルディスタンスの確保、建物の消毒等。)
- ・新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、自主事業(食堂運営・主催事業)の運営を縮小せざるをえない状況で、感染予防対策を徹底し、出来る限り開催する事に努めた。

② 次年度以降の取組み

- ・市と協議しながら、自主事業の開催を増やしていく。
- ・令和4年度も新型コロナウイルスによる感染症予防の取り組みで職員自身だけでなく職員の家族も含めた予防管理をする。(体温検診等)利用者が安心して利用できる運営をしていく。(施設内消毒・食堂の客席の配置等)
- ・例年通り施設老朽化の対応(特に空調設備)を迅速・適格に行っていく事が重要課題となっている。長野市様と連携し修繕を出来る限り早く実施する事が重要と考えている。