

【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	3 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	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
	森林囃子(日帰り入浴者数)	人	9,836	5,950	6,517	8,380	129%	
	ふるさとセンター(貸館利用者数)	人	1,439	957	572	653	114%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	3,837,582	2,402,557	2,555,400	2,911,180	114%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 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、入浴施設休止し、利用者数が減少。 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。								
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 ・地域密着料理教室 ・漬物などの無料提供 ・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 ・送迎の個別対応(4名以上の団体から) 未実施 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、各種イベント、漬物の提供等はとりやめ				
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該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

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	
利用者からの評価 要望・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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。(30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、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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 		
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・シャワーが壊れている、水が漏れている ・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いる。 ・コロナ対応について、人数制限が厳しいとの意見や、緩いという意見がさまざまあります。 		
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> ・劣化によるものは即時に対応し、時間がかかる(手配等)場合には一時的に張り紙でお知らせした。 ・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おります。 ・コロナ感染対策の面から、食器や急須、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を徹底しておりますが、対策をご協力いただきながらニーズに合った運営に沿っていきます。 		

3

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	3,600,000	利用料金	2,911,180	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	8,385,000	指定管理料	9,555,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
支出	委託料		委託料		歳出	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	11,985,000	計	12,466,180	計	0	計	0	
支出	人件費	6,105,000	人件費	7,460,082	歳出	指定管理料	9,555,000	指定管理料	8,778,000
	設備管理費	535,000	設備管理費	704,851		委託料		委託料	
	備品購入費	314,000	備品購入費	271,357	需用費		需用費		
	修繕費	330,000	修繕費	167,970	役務費		役務費		
	光熱水費	3,601,000	光熱水費	4,031,213	使用料・賃借料	90,072	使用料・賃借料	90,072	
	事業費	293,000	事業費	464,886	修繕費		修繕費		
	事務経費	4,000	事務経費	1,720	工事請負費		工事請負費		
	本社経費	600,000	本社経費	599,040	備品購入費		備品購入費		
	その他	503,000	その他	520,340	その他		その他		
	計	12,285,000	計	14,221,459	計	9,645,072	計	8,868,072	
自主事業	収入	300,000	収入	181,821					
	支出		支出						
	自主事業損益	300,000	自主事業損益	181,821					
損益		0		-1,573,458	差引	-9,645,072		-8,868,072	
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)								52.5%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				本社経費の予算額は千円単位切り上げのため600千円だが、計上・実績ともに599,040円で同額である。					

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) 常勤1名、非常勤8名(うち6名戸隠在住)		
	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"> ・地域で取れた農産物の仕入と利用者への安価での提供による、戸隠農産物の宣伝と活性化 ・利用者と提供者の相互の要望を直接確認し、協力して解決する場の設置(コロナ対応により農産物運営委員会の定期開催ができないための代替として) ・周辺施設と連携し観光利用促進(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"> ・予定したイベントはコロナ対応に伴い、中止とした。 ・新型コロナウイルスの様々な感染防止対策や考え方について、長野市や省庁他からの情報を伝達し、共有に努めた。問い合わせには、施設内での具体的な対応や方法として事例紹介を行っている。 ・周辺施設向けの当館案内チラシには、当施設利用時の割引プランをお知らせし、利用者連携、地域の活性化となるよう努めた。 	

【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>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	<p>【地域連携】地域農家と連携した戸隠産の農作物の販売と交流の場づくり、施設管理に関して地元業者の活用や近隣者の協働により実施していることから、「地域連携」について評価点を4とした。</p> <p>【全般】新型コロナウイルス感染拡大の影響により、時短営業や休憩室の閉鎖などを行っているため利用者は回復しきっていない。また、見回りや消毒などに女性スタッフを増員する必要があり、シフトや人件費の削減のため、営業時間の短縮、定休日の増などで対応し、経費節減に努めたが、収支への影響が及んでいる。温浴施設として、コロナ対策を重点に置きつつ、利用者増との両立に努めている。</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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・浴室改修により、老朽化した施設の改善が図られた。 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、時短営業や休憩室クローズなどを行っているため、周知に課題がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・改修後の浴室は好評である。 ・施設の奥行きがあり、目が届かない部分があるため、問い合わせ対応と見回りの効率化のため、電話設備を改修した。 ・休憩室再開の要望が多いため、感染レベルに応じた再開を検討する。 	老朽化した施設(雨漏り、雪害等)の改修を検討する。

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	指定管理期間の更新を踏まえ、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、利用料金の改正を検討する。あわせて、指定管理者にはインターネット、SNSなどを活用した、利用者目線の広報を図るよう指導していく。
--------------------	--

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

・利用者層としては実質高齢者が多い現状があり、前年同様、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。入館時の体温チェック、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、コロナ予防に対する危機管理を最重要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、職員の見回りと、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、大雨、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意識の再確認。

② 業務の効率化に対する取組み

・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、それが可能な職員体制の維持や施設経営を維持していくことの先行きに対する収支面での計画と実態が流動的である現状。
 ・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)が重要ではありますが、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、焦点となると思います。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ります。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、大変さを感じています。
 ・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ますが、あらゆるパターンを想定したとき、施設の構造上、職員の目が行き届かない場所が多く、課題が多いこと。

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、前年同様、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。入館時の体温チェック、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、コロナ予防に対する危機管理を最重要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、職員の見回りと、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、大雨、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、それが可能な職員体制の維持や施設経営を維持していくことの先行きに対する収支面での計画と実態が流動的である現状。
 ・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)が重要ではありますが、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、焦点となると思います。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ります。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、大変さを感じています。
 ・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ますが、あらゆるパターンを想定したとき、施設の構造上、職員の目が行き届かない場所が多く、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

・昨年に引き続き新型コロナによる利用者数への影響が大きかったが、昨年度森林囃子利用人数比では116%と増加しており、少しずつ回復傾向がみられる(休館期間除く)。一方、通年通して営業した平成30年度との利用人数比較では85%の回復率である。7、8月などの県外者繁忙期を除いた場合、91%までの回復率であり、地域利用者数は確実に回復傾向にある。特にコロナ第6派以前の12、1月度に特化すると、112%であり、コロナ発生以前よりも増加している月間も見受けられた。なお、新型コロナ感染予防のため、利用人数及び食事などを制限した対応を行ってきたことは利用者数が伸び悩んだ時期の一因ではあるが、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へ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。

・コロナ禍で利用人数・利用収入が伸び悩む時期も、収支のバランスを維持するため、施設の不具合修繕箇所に対して外注に頼らず職員で調査、修繕を継続して行ってきた。新型コロナに対する予防措置や学習も意欲的であり、職員全員で率先し、協同して行う取り組みは、利用者にも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、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。数値面では依然コロナ前の状況には至っていないが、地域との連携、必要な施設づくりとして、日常運営の積み重ねが次年度以降の施設運営にむけての重要な基礎を築いている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) コロナ禍で継続してきた危機管理運営を引き続き維持するとともに、情勢とのバランスを重視し、本来の状況に戻す為、利用人数増加に向けた対応に切り替える。
- 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料金の改定についても、担当課と協議を行っていきたいと考えている。