

【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	<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

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
	温泉施設利用	人	11,739	10,592	8,424	9,145	109%	
							#DIV/0!	3
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) ・令和3年11月11日～14日まで露天風呂目隠し柵改修工事のため休館 ・令和3年11月15日～28日まで源泉ポンプ故障により休館								
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"> テレビ等のメディアへの露出、雑誌「長野こまち」で割引券配布、道の駅スタンプラリーの景品として無料券配布を実施。 大岡住民自治協議会の会報誌に広告と無料利用券を掲載した。 							

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	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	利用者へのアンケート実施 アンケート回収総数:25件		
	(3) 調査、会議等の結果	総合評価 ①大変良い :15件 ②良い :7件 ③普通 :2件 ④あまり良くない :1件 ⑤悪い :0件		
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 価格設定が良的 館内がきれいで好感が持てる 露天風呂が心地よい、景色も良い スタッフの対応が良かった 		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 浴場を男女日替わりにしてほしい 入浴をしない同伴者は入場無料にしてほしい コーヒー牛乳の自販機を設置してほしい 		
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> お客様の声を受け止めつつ、運営で改善できる部分を検討していきたい 		

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	7,000,000	利用料金	3,301,682	使用料	0	使用料	0	3
	指定管理料	4,800,000	指定管理料	7,530,000	雑(納付金)	0	雑(納付金)	0	
	委託料	0	委託料	0	行政財産目的外使用料	0	行政財産目的外使用料	0	
	販売収入等	0	販売収入等	186,100	貸付料	0	貸付料	0	
	その他収入	0	その他収入	0	その他	0	その他	0	
計	11,800,000	計	11,017,782	計	0	計	0		
支出	人件費	7,000,000	人件費	6,632,428	指定管理料	7,530,000	指定管理料	7,464,000	3
	設備管理費	100,000	設備管理費	99,603	委託料	491,100	委託料	0	
	備品購入費	0	備品購入費	0	需用費	31,900	需用費	0	
	修繕費	400,000	修繕費	419,254	役務費	71,500	役務費	0	
	光熱水費	3,000,000	光熱水費	3,519,060	使用料・賃借料	266,728	使用料・賃借料	266,728	
	事業費	800,000	事業費	233,685	修繕費	0	修繕費	730,890	
	事務経費	0	事務経費	758,035	工事請負費	699,600	工事請負費	366,300	
	本社経費	462,000	本社経費	462,000	備品購入費		備品購入費	407,000	
	その他	0	その他	312,000	その他		その他		
	計	11,762,000	計	12,436,065	計	9,090,828	計	9,234,918	
自主事業	収入	40,000	収入	523,450					
	支出	30,000	支出	452,249					
	自主事業損益	10,000	自主事業損益	71,201					
損益	48,000	-1,347,082	差引	-9,090,828	-9,234,918				
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)								53.3%	
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) 施設責任者1名(1) 従業員4名(4) 計5名(4)		
	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

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

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<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。		3
	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	
	<ul style="list-style-type: none"> 市内事業者からの積極的な物品購入 地域及び施設近隣の各種団体等の催しへの積極的な参加、協力（※グリーンツーリズム時に入浴者を受け入れるなど） 	<ul style="list-style-type: none"> 大岡住民自治協議会を通し、大岡地区全戸へ無料入浴券チラシ配布 Oooka森の学び舎が稲刈りイベント終了後に温泉を利用 	

【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 60	
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	3	6		

評価理由	露天風呂の目隠し柵の改修工事及び源泉ポンプの故障により11月11日～11月28日まで休館となった。源泉ポンプが故障した際には、指定管理者が運営する系列の施設から源泉を運搬し、営業を再開することにより、休館の期間を最小限にすることができた。
------	---

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)
	露天風呂の目隠し柵が腐食し危険な状態となっており、保健所の指導を受けている。	今年度は、腐食が激しい男湯の柵の改修工事を実施。	令和4年度、女湯の柵の改修工事実施予定

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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し集客力の向上を図る。
---------------------	--

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

○地域住民の利用促進

・大岡住民自治協議会の会報誌に広告と無料利用券を掲載した。

○新型コロナウイルス感染症対策

・非接触型検温装置による入店時の体温チェック、利用者の連絡先を保管、休憩室のテーブル間隔を広く取るなどし、感染予防策を徹底した。

○サービス改善

・1月よりお客様の声を反映させてPayPay導入。

② 業務の効率化に対する取組み

○管理体制の整備

・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。

○ポンプ故障にあたる対応

2月、3月は長野市より、源泉運搬業務委託を受託。営業再開に貢献した。

③ その他

○自主事業の取組み

・利用客の麟片正向上のため、飲料や地元米を使用した軽食を提供した。また休憩室で地元業者が製造する商品を販売した。

○設備維持管理取組み

・施設内設備の維持や改修を自社で行った。

・備品管理に関しては、常に良好な状態を保つとともに、I種及びII種を明確に区分した上での棚卸し管理を実施した。

○危機管理

・消防計画と危機管理マニュアルに基づき消防訓練を実施した。

・防犯カメラの管理運用基準を設け防犯カメラを設置し、同基準を遵守の犯罪防止を抑制した。

・個人情報取り扱いに関するマニュアルに基づき、利用者カードのシュレッダー処理、就労スタッフの個人情報を金庫へ保管した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・新型コロナウイルス感染症の影響で、引き続き利用客の集客に課題がある。

・温泉施設という特性上、安定した運営には、従業員の男女比がなるべく均しくなることが重要。積極的に地域住民を採用することで、男女比の改善に努める。

(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

・新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、利用者が前年度比に対して、1.09倍に増加

・地元事業者からの仕入れも積極的に実施

・住民自治協議会とも連携し、無料券の配布を実施した。

② 次年度以降の取組み

○ワクチン接種による社会活動復活を見据えて、令和3年度実施できなかった以下の事業に関して行っていきたい。

・飲食メニューの拡充(アイスクリーム)

・女性用ドライヤー1台追加

・健康促進のためのイベント

・ひじり三千石祭りに代表される地域の独自文化の支援