

【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	フィールズ				法人番号			
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	<ul style="list-style-type: none"> ・木造平屋建（延床面積299㎡）、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	<ul style="list-style-type: none"> ・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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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	フィールズ	指定回数	1 回	
指定期間	平成27年4月1日	～	令和2年3月31日 5年	
	管理運営開始日	平成27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

2 施設の有効活用

No. 53

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	温泉施設利用	人	16,252	13,400	12,508	11,739	94%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 利用者の減少に係る要因の一つとして、地域の高齢化の進行による、地元利用者の減少がある。なお、わずかではあるが、WEBサイトの情報等により、都会からの利用客は増加傾向にある。								
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 施設利用料の收受に関する業務 温泉の保守管理に関する業務 						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 食堂営業（飲食） （地域特産物や季節食材を使用した食事の提供） 地域特産品、タオル、カミソリ等の入浴用品、健康促進商品の販売 						
サービス維持・向上の取組み（広報等）	<ul style="list-style-type: none"> マスコミ取材(TVや情報誌等)への協力や、ホームページ及び雑誌等での告知情報の提供 チラシの作成や配布による施設情報の提供 							

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	聞き取り	
	(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> 入浴券販売や食堂営業時に、従業員が直接利用者に声掛けをし、意見や要望を聴取する。 		
	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見や要望の内容を整理、確認の上、従業員に周知し情報を共有する。 		
利用者評価	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 浴室、露天風呂からの北アルプスや棚田の眺望が素晴らしい。 従業員の挨拶に加えての一言運動（近況や健康の事等）や心遣いに満足。 静かな環境でリラックス出来る。 食堂提供料理の味、量に満足。 施設内、浴室内、浴槽内等清掃が行き届いている。 		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 温泉までの案内標識をもっと増やしてほしい。 		
	利用者からの評価・苦情等	<<対応措置>> <ul style="list-style-type: none"> 県道沿いの破損した案内看板については、新規作成し設置した。 		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	5,250,000	利用料金	4,094,250	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	5,000,000	指定管理料	5,000,000		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		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入	49,500		その他		その他	
	計	10,250,000	計	9,143,750		計	0	計	0
支出	人件費	3,550,000	人件費	4,080,000	歳出	指定管理料	5,000,000	指定管理料	5,000,000
	設備管理費	250,000	設備管理費	100,941		委託料	583,200	委託料	
	備品購入費		備品購入費	0		需用費		需用費	
	修繕費	450,000	修繕費	49,889		役務費		役務費	
	光熱水費	4,900,000	光熱水費	3,964,280		使用料・賃借料	406,728	使用料・賃借料	266,760
	事業費	750,000	事業費	680,643		修繕費		修繕費	203,040
	事務経費	350,000	事務経費	298,342		工事請負費	378,000	工事請負費	637,200
	本社経費		本社経費	0		備品購入費		備品購入費	
	その他		その他	150,000		その他		その他	
	計	10,250,000	計	9,324,095		計	6,367,928	計	6,107,000
自主事業	収入	2,800,000	収入	2,982,295					
	支出	2,800,000	支出	4,347,472					
	自主事業損益	0	自主事業損益	-1,365,177					
損益		0		-1,545,522	差引	-6,367,928		-6,107,000	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									43.8%
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) 常勤2名 内訳：施設責任者1名(1) 従業員1名(1)		
	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実行されたか		
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	評価
<p>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。</p>	3
<p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>	
<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） 	

【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	2	4	<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	2	8	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	6	
地域連携	3	6	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の健全性については、家族経営であり、昨年に引き続き赤字決算となっていることから、財政状況は安定しているとはいえないため、評価を「2」とした。 事業収支については、平成28年度の財政支援団体監査により、適正な経理運営に努めるよう指摘を受け、その改善に向け努力はしているが、経理等の専門職員がいないことなどから、今後も引き続き指導の継続が必要と判断し、評価を「2」とした。
------	--

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）
	<ul style="list-style-type: none"> 経理の適正化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な施設訪問により、諸帳簿の確認や帳簿整理の支援、意見交換を継続して実施したが、経理業務の改善には少し時間を要する。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も、定期的な施設訪問や諸帳簿の確認、意見交換を継続して実施する。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> 適正な経理処理の常態化を図る。 利用者の増加につながる創意工夫を継続する。 施設の経年劣化に伴う補修・修繕等に対応していく。
--------------------	--

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

○新規利用者の確保

- ・近隣の市や県外（首都圏等）からの利用者を確保するため、県外用の旅行雑誌等へ広告を掲載する。
- ・源泉の出湯量が少なく、源泉貯蔵槽が小容量ではあるが、技術を駆使して源泉100%で運転することで、利用者から好評を得ている。
- ・施設内、浴室内、浴槽内の清掃、湯の入替えを小まめに行うことで、利用者から好評を得ている。
- ・温泉温度にも細心の配慮をしている。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・ボイラーの余剰運転の調整
- ・館内清掃の徹底
- ・食事提供時間の調整

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・経理システムの確実な運用

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

【B】計画や目標を上回る

【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

- ・指定事業に関してはほぼ計画に沿っていたが、自主事業において計画どおりにはいかなかった。自主事業の原価の見直しが必要である。

② 次年度以降の取組み

- ・経理システムの運用と活用の徹底
- ・冬季運営の改善（定期的なチラシの配布とホームページ活用による宣伝）