

令和6年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 44
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	観光振興課 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

No. 44

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	温泉施設利用	人	9,145	11,160	12,642	14,691	116%	3
(特記事項) 山村留学大岡ひじり学園の風呂用ボイラーが4月から9月までの間、故障していたことにより山村留学大岡ひじり学園の児童らが利用したことにより、利用者数が増えた。								
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	・リーズナブルな価格での食事の提供						
サービス維持・向上の取組み (広報等)		・Instagramでの施設、地域の情報発信 ・大岡グリーンツーリズムは協賛 ・信州日帰り温泉セレクト2025へ協賛 ・朝日放送 駅テレマルシェ ・ブースカフェ3月号掲載						

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		
	(2) 調査、会議等の内容 アンケート回収実績 施設利用者に利用者アンケート実施し、578人から回収した。 606人のうち578人から回答を得た。回収率は95%。			
	(3) 調査、会議等の結果 ・大岡温泉の総合評価(スタッフ接客態度・お風呂(眺望含む)) 良い65% やや良い29% 普通6% やや悪い0% 悪い0% ※特に露天風呂からのアルプスの眺望を楽しめたとのコメントが多かった。			
利用者からの評価・ 要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・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 ・内湯 もう少し熱めがよいと思います。			
	《対応措置》 ・湯船の温泉温度点検をこまめに行った			

4 事業収支

No. 44

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5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	4,961,700	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	5,400,000	指定管理料	5,772,013		貸付料 その他			
		委託料		委託料						
		販売収入等	600,000	販売収入等	822,304					
		その他収入		その他収入						
	計	10,500,000	計	11,556,017	計	0	計	0		
	支出	人件費	5,650,000	人件費	7,243,974	歳出	指定管理料	5,772,013	指定管理料	5,600,000
		設備管理費	150,000	設備管理費	194,090		委託料	132,000	委託料	88,000
		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	152,370		役務費		役務費	
		光熱水費	3,800,000	光熱水費	4,203,473		使用料・賃借料	155,272	使用料・賃借料	155,272
		事業費	400,000	事業費	622,285		修繕費		修繕費	
		事務経費	400,000	事務経費	586,686		工事請負費		工事請負費	690,800
		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		その他	431,906		その他		その他	
		計	11,012,000	計	13,896,784		計	6,059,285	計	6,534,072
	自主事業	収入	920,000	収入	1,320,500					
		支出	600,000	支出	655,269					
		自主事業損益	320,000	自主事業損益	665,231					
	損益	-192,000	-1,675,536	差引	-6,059,285	-6,534,072				
	人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									52.1%
	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。

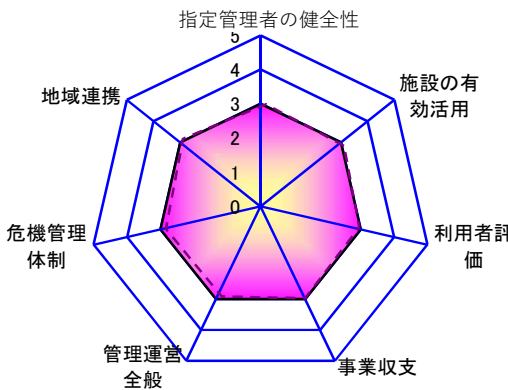
区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	☒	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 施設長 1名 スタッフ 5名		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	☒	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	☒	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、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	☒	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	☒	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	☒	3

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	3
	・地域雇用 ・地域イベントに積極的に参加し、入浴割引等協賛する。		

【総合評価】

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		
	施設の有効活用	3	12			
	利用者評価	3	12	60		
	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		・アンケートでは、「良い」「やや良い」の評価が9割以上を占めている。利用者目線での積極的な業務改善や利用者の苦情に敏速に対応できているなどサービス向上のための取組みが行われている。			
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)			
	利用料金が他の施設と比べると安価なため、料金改定に向け検討を進める。	指定管理者の収支改善や柔軟なサービス提供等につなげるため、令和6年12月に利用料金に係る条例改正を行った。				
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)		・地域の農産物等の販売の場とするなど、施設に付加価値を付与することで更なる誘客促進を図る。 ・地域に寄り添い、市民に対してより身近となるような施設運営を図る。				

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

- ・定期的な巡回をし、清潔な館内や浴槽、草刈り等施設景観を行いました。
- ・ダリアの花を浮かべた季節の湯を実施しました。
- ・週に一度駐車場に移動販売車を受け入れ、地域住民の要望に答えた。

② 業務の効率化に対する取組み

弊社グループ会社や他の運営施設より蓄積されたノウハウや人材派遣、またそれらの施設において研修環境を整えている。
また、本社から労務管理、経理、施設整備に関してサポートを受け施設職員が接客サービスや業務に集中できる体制を取っている。

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・源泉運搬の管理と実行
- ・人件費、燃料費の高騰対策。
- ・施設経年劣化等による設備管理

(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

- ・施設利用者数が令和4年度比 約1.3倍に伸びている。
- ・利用者アンケートの結果から、圧倒的に大変良いのを頂き、スタッフの接客や施設の清掃状況が評価された。

② 次年度以降の取組み