

【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	株式会社O－CREW						法人番号	2100001037863		
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	株式会社O-CREW				当該指定管理者の 指定回数	1 回
指定期間	令和7年4月1日	～	令和11年3月31日	4年	当該指定管理者の 管理運営開始日	令和7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

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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	3
	温泉施設利用	人	11,160	12,642	14,691	13,402	91%	
(特記事項) ・対前年比は91%の実績となるが、昨年は大岡学園の風呂ボイラー故障により長期間(4月-9月)に渡り学園生らが利用したことによる。 ・令和7年6月1日に日帰り入浴料に係る料金改定を行った。								
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	・手打ちそばや地域の特色を活かした食事の提供						
サービス維持・向上の取組み (広報等)		・地域住民グループ、地域団体の利用促進、連携(地域サロン、グリーンツーリズム、小中学校、山村留学他) ・HP、Instagram等での情報発信 ・掲載・放送・・・信濃毎日新聞、長野市民新聞、中日新聞、長野放送、長野朝日放送、FMぜんこうじ他 ・長野大岡ひなたダリア園、ひじり三千石祭り、ゆめっこ祭りへの協賛、協力						

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	聞き取り		
	(2) 調査、会議等の内容 対話による接客対応に重きを置き、聞き取りを中心に一部アンケートも並行して実施。 お客様からの要望や疑問に対して、その場で対応できることはすぐに実施し、快適に利用できるよう努めた。 例) お湯や室内の温度調整、ロッカー等の設備の不具合、忘れ物など			
	(3) 調査、会議等の結果 総合評価（アンケート回答数:156件） 大変良い 64% 良い 33% 普通 1% あまりよくない 1%（食事の一部が口に合わないなど） 悪い 0% これまでと比べて営業形態が大きく変化したことをも評価された（蕎麦や郷土食の提供、アットホームでゆったりできる雰囲気等）			
利用者評価	利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・温泉:北アルプスを一望できる景観が素晴らしい ・食事:蕎麦をはじめ食事が美味しい。地域の特色を活かしたメニューがとても良い ・接客:スタッフの対応が優しく丁寧。ゆったりできるアットホームな雰囲気になった。近隣の情報が知れる ・施設設備:館内が清潔		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・夏季に女湯脱衣所が蒸し暑くなる		
		《対応措置》 ・通気窓、換気扇の適切な管理調整。館内全体の通気にも注意		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
	指定事業	利用料金	5,220,000	利用料金	5,470,809	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		5,562,000	指定管理料	5,562,000	貸付料			貸付料			
委託料		0	委託料		その他			その他			
販売収入等		1,421,000	販売収入等	436,549	利益配分			利益配分			
その他収入			その他収入								
収入計		12,203,000	収入計	11,469,358	計	0	計	0			
人件費		6,012,000	人件費	6,012,000	歳出	指定管理料	5,562,000	指定管理料	5,772,013		
設備管理費		635,000	設備管理費	411,368		委託料		委託料	132,000		
備品購入費		0	備品購入費	0		需用費		需用費			
修繕費		50,000	修繕費	44,000		役務費		役務費			
光熱水費		4,000,000	光熱水費	3,937,710		使用料・賃借料	126,760	使用料・賃借料	155,272		
事業費		660,000	事業費	928,500		修繕費		修繕費			
事務経費		550,000	事務経費	493,056		工事請負費	671,000	工事請負費			
本社経費		296,000	本社経費	296,000		備品購入費		備品購入費			
その他			その他	50,080		その他		その他			
利益配分			利益配分								
支出計		12,203,000	支出計	12,172,714	計	6,359,760	計	6,059,285			
指定事業損益		0	指定事業損益	-703,356							
利益配分を除く 指定事業損益		0	利益配分を除く 指定事業損益	-703,356							
収入		1,462,000	収入	6,627,641							
自主事業	支出	585,000	支出	6,926,480							
	自主事業損益	877,000	自主事業損益	-298,839							
損益	877,000		-1,002,195	差引	-6,359,760		-6,059,285				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									49.4%		
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	
管理運営全般	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(1)、スタッフ5名(5) 計6人(6)
		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			
		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			
	平等利用	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	☒		
		2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか			
	経理	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	☒		
		2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか			
	施設・備品の維持管理	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	☒		
		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			
	セルフモニタリング等	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			

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	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。 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 雇用創出と地域に根差したサービス提供のため、従業員は全て地域住民を起用。住民グループや組織による地域交流、会合等での利用を促進するとともに、各団体と連携し地域運営の相互協力を図った。 各地域サロン、自治組織、ダリア園、小中学校、山村留学、グリーンツーリズム、消防団、ゆめっこ祭りや三千石祭り等のイベントなど、多くの団体による利用促進や連携を実施。地域の窓口として利用者が地域イベントやレジャーにアクセスできるよう案内。地元生産者からの食材仕入実績20名。	4

【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 62 ----- 基準値
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	

評価理由	・「3 利用者評価」は、地元スタッフによる細やかな接客対応、飲食事業の拡充などにより、利用者アンケートでは、「大変良い」「良い」の評価が9割以上を占めている。 ・「7 地域連携」は、市内からの雇用率100%であることや、施設で提供する食材は、地元生産者から仕入れるなど、地域を活用した管理運営を積極的に行ったことを考慮し、評価を「4」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)
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・老朽化が進む施設の状況把握に努め、利用者が安全快適に施設を利用できるよう維持修繕等の必要な対応に努める。 ・指定管理者と連携し、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した集客増加を図る。 ・引き続き、公共施設マネジメント及び個別施設計画に基づき、地元と施設の今後のあり方の協議を進める。		

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

- ・営業時間を19時まで延ばし、夕方の入浴利用ニーズに応えた。
- ・飲食事業を拡充。食事を提供する店がほとんどない当該地域で信州観光の強力な資源である手打ちそばや、地域の特色を活かした食事メニューを提供した。
- ・地元スタッフによる丁寧で細やかな接客を実施。地域住民が集い、ビジターには地域の情報を提供できる交流施設づくりを実施した。
- ・地域住民グループや組織の利用を積極的に誘致し、大人数向けのメニューを提案するなど、団体での利用をしやすいとした。
- ・ダリア風呂や柚子風呂など、季節に合った入浴イベントを行い、入浴客の満足度向上に努めた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・飲食事業の拡充を図るため、厨房機器、換気扇、エアコンなどの設置により厨房の作業環境を整えた。
- ・職員の資質、能力に合った業務分担を行い、各作業に精通したスタッフによる業務を遂行した。
- ・利用者の減少する冬季12～2月にかけて、営業時間を18時まで短縮し、燃料費や人件費の削減に努めた。

③ その他

- ・『信州そば切りの店』の認定を受けた。食事が当施設への大きな来訪目的のひとつとなるよう事業展開。
- ・地域イベントでの郷土食の出店販売。イベントの活性化、地域内外への認知度の向上と集客を図った。
- ・食品衛生責任者を置き、検便や衛生協会による講習の受講を行った。
- ・老朽化、経年劣化した施設設備のうち、予算上可能な部分については都度修繕を実施。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設の経年劣化、老朽化への対応。
ボイラーや循環設備の水漏れ、浴室浴槽のタイルの浮き、外壁の剥がれなど。安全な施設の維持管理に努め、必要に応じて市に対応を求める。
- ・温泉源泉の安定的な確保。現在は穂高温泉供給株式会社より受給しているが、今後地域内の源泉使用についても企図。
- ・燃料費高騰による経費削減。

- (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

- ・清潔で快適な温浴施設の運営に努めることができた。
- ・自主事業である飲食事業について当初計画の4倍を超える事業規模を展開。利用者の満足度も高い。
- ・初年度から15団体を超えるサロンや地域団体の利用を実現。施設の運営目標のひとつである住民の交流拠点と地域活性化に寄与した。

② 次年度以降の取組み

- ・継続的な利用促進に向けた食事メニューの工夫や催し物の開催。
- ・販売事業の拡充。
- ・地域との相互連携の更なる強化。
- ・弊社保有の在来品種そばを使用した集客。
- ・施設やサービスの周知の強化。