

【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	・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			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	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

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
	温泉施設利用	人	12,508	11,739	10,592	8,424	80%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため全国に緊急事態宣言が発令されたことに伴い、令和2年4月13日から5月31日まで休館を実施した。								
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	<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"> HPで「自然に恵まれた北アルプスを一望できる温泉施設」であるなど施設の魅力を発信した。 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 ・利用者にアンケートを配布 回収総数:74件			
	(3) 調査、会議等の結果 ・総合評価 ①大変良い :30件(41%) ②良い :29件(39%) ③普通 :15件(20%) ④あまり良くない : 0件(0%) ⑤悪い : 0件(0%)			
	(1) 良好とする評価 ・休憩室のミュージック良かったです。 ・天気の良い日は長野市街から来る価値120% ・食事が安すぎ申し訳ないです。			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①露天風呂が熱かったです。でも気持ちよかったです。 ②車なのでノンアルコールビールがあれば有り難いです。			
	《対応措置》 ①露天風呂を適温に保てるように、こまめに温度チェック実施した。 ②ノンアルコールビールの提供を開始した。			

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価			
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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 8,680,000 指定管理料 5,000,000 委託料 販売収入等 その他収入	利用料金 2,750,000 指定管理料 7,464,000 委託料 販売収入等 その他収入 助成金等 300,000	歳入	使用料 0 雑(納付金) 0 行政財産目的外使用料 0 貸付料 0 その他 0	計	13,680,000	計		10,514,000	計	0
支出	人件費 7,998,000 設備管理費 946,000 備品購入費 0 修繕費 110,000 光熱水費 3,598,000 事業費 739,000 事務経費 686,000 本社経費 462,000 その他 0	人件費 6,935,000 設備管理費 64,000 備品購入費 0 修繕費 360,000 光熱水費 2,972,000 事業費 786,000 事務経費 0 本社経費 462,000 その他 0	歳出	指定管理料 7,464,000 委託料 0 需用費 0 役務費 0 使用料・賃借料 266,728 修繕費 730,890 工事請負費 366,300 備品購入費 407,000 その他 0	計	14,539,000	計	11,579,000	計	9,234,918	計	6,977,278
自主事業	収入 5,334,000 支出 4,472,000 自主事業損益 862,000	収入 684,000 支出 372,000 自主事業損益 312,000										
損益	3,000	-753,000	差引	-9,234,918								-6,977,278
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)										59.9%		
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 配置実績 (うち市内雇用職員数) 施設責任者1名(1名) 従業員4名(3名) 計5名(4名)	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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		

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	☑	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	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
	・市内事業者との積極的な取引・仕入れ ・大岡住民自治協議会が主催イベントへ会場を提供 ・地域団体主催のイベント参加終了後に温泉施設を提供		

【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>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	3	12	
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		60	

評価理由	指定管理者は当施設の指定管理初年度であり、管理運営において手探りの部分が多い中で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う施設利用者の減少に直面したが、営業時間を短縮するとともに、稼働率によってスタッフの配置を柔軟に変更するなど、人件費や諸経費の削減に取り組むことで、施設の管理運営に伴う損失を最小限にするために努力していた。
------	---

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)	・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が主催する「サロン大集合」へ会場を提供した。
- ・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。

○社員研修

- ・特定社会保険労務士によるハラスメント防止職員研修を実施した。

② 業務の効率化に対する取組み

○管理体制の整備

- ・会計経理及び職員配置等に伴う本社一括管理システムを導入した。

③ その他

○自主事業の取り組み

- ・利用客の鱗片正向上のため、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。

○設備維持管理取り組み

- ・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

- ・独自性のある施設運営と知名度の向上
- ・効率的な施設運営による経費の削減

(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

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い施設利用者が減少したが、ほぼ当初の計画や目標どおり運営することができた。また、状況に応じて時短営業を行うなど柔軟に対応することで、経費削減を図ることができた。

② 次年度以降の取組み

- ・関連指定管理施設との連携を図るとともに、HP等で地域や施設の魅力を発信する。
- ・新型コロナウイルス感染症対策の徹底と利用者に対するサービスの充実。