

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 43
ID 106501

【施設状況】

| | | | | | | | | | |
|--------|--|------------|--------|---------|----|------|---------------|----|---------|
| グループ名称 | 保健保養訓練センター | | | | | | | | |
| 指定管理者名 | 一般社団法人長野市開発公社 | | | | | 法人番号 | 9100005000010 | | |
| 所管課 | 主 | 106500 | 保健所健康課 | 副 | | | | | |
| 構成施設 | 1519 | 保健保養訓練センター | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| 施設分類 | 06 | 保健福祉2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 | 保養室3（ベッド16床）、機能回復訓練室、浴室（男性用1・女性用1）、食堂、事務室（売店含む）等 | | | | | | | | |
| 施設設置目的 | 市民の健康の保持及び増進を図るとともに、身体に障害のある者の継続した機能訓練の用に供する。 | | | | | | | | |
| 基本方針等 | 主に高齢者、身体の軽度障害者を対象として、効能の高い温泉及び栄養バランスの取れた食事の提供、自主的な機能訓練の継続により、身体の機能回復促進と健康の保持増進を図る。 | | | | | | | | |
| 主な実施事業 | 宿泊・休憩、機能回復訓練、食事、入浴、利用者を対象とした教室・講座・レクリエーション行事等 | | | | | | | | |

【項目評価基準表】

| 評価 | 評価基準 |
|--------------|---|
| 5 (優れている) | 協定、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された |
| 2 (劣る) | <ul style="list-style-type: none"> 協定、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、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 | 一般社団法人長野市開発公社 | | | 指定回数 | 4 回 | |
| 指定期間 | 平成25年4月1日 | ～ | 平成30年3月31日 | 5年 | 管理運営開始日 | 平成18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

No. 43

| | | 利用区分等 | 単位 | H24 | H25 | H26 | H27 | 対前年比 | 評価 |
|---------------------------|-------|---|----|-------|--------------------|-------|-------|---------|----|
| 施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など) | | 宿泊者 | 人 | 3,885 | 3,738 | 3,338 | 3,141 | 94% | 3 |
| | | 休憩者 | 人 | 35 | 56 | 50 | 21 | 42% | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | (特記事項) | | | | | | | |
| 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"> センターの利用の許可に関する業務 センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 センターの利用の制限に関する業務 センターの利用料金の収受に関する業務 センターの利用許可の取消しに関する業務 センターの物品の維持管理に関する業務 | | | | | | | |
| | 自主事業 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者の利便性向上のための食堂・売店運営 利用者の健康の保持・増進及び身体機能の回復促進を図るための軽運動・体操等の実施（1日2回各1時間程度） 各種教室・講座・レクリエーション行事の開催（月1～2回程度） | | | | | | | |
| サービス維持・向上の取組み（広報等） | | <ul style="list-style-type: none"> ホームページによる広報・利用予約、開発会社の総合パンフレットを活用しての広報、国民宿舎松代荘の調理部門との連携による食事メニューの充実など | | | | | | | |

3 利用者評価

| | | 区分 | 内容 | 評価 |
|-------|---------------|--|--|----|
| 利用者評価 | 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 | 3 |
| | | (2) 調査、会議等の内容 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート及び聞き取りを実施した。 | |
| | (3) 調査、会議等の結果 | <ul style="list-style-type: none"> 利用目的 静養16人 リハビリ5人 その他4人 接遇について 良い25人 普通9人 悪い3人 健康管理について 良い25人 普通12人 悪い0人 食事について 良い16人 普通13人 悪い6人 料金について 高い1人 普通23人 安い15人 施設、部屋等について 良い21人 普通9人 悪い2人 | | |
| | 利用者からの評価・苦情等 | (1) 良好とする評価 | <ul style="list-style-type: none"> 現在のままで良い 体操やゲートボールをして他の人とおしゃべりとお風呂が楽しみ 家庭的なところが良い 温泉が良い | |
| | | (2) 苦情・改善等の要望事項 | <ul style="list-style-type: none"> 送迎をしてほしい 食事メニューの見直し 全館冷房にしてほしい | |
| | | 《対応措置》 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者層に合わせたメニューの見直しを行った。 | |

| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支（平成27年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|---|-----------------|------------|--------|------------|----------|-------------|---------------|-------------|------------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成27年度決算 | | 平成26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 | 8,116,000 | 利用料金 | 6,690,300 | 歳入 | 使用料 | | 使用料 | |
| | 指定管理料 | 36,898,000 | 指定管理料 | 36,898,000 | | 雑（納付金） | | 雑（納付金） | |
| 支出 | 委託料 | | 委託料 | | 歳出 | 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 | | | その他 | | その他 | |
| | その他収入 | 710,000 | その他収入 | 969,030 | | | | | |
| | 計 | 45,724,000 | 計 | 44,557,330 | | 計 | 0 | 計 | 0 |
| 自主事業 | 人件費 | 27,922,000 | 人件費 | 28,246,398 | | 指定管理料 | 36,898,000 | 指定管理料 | 38,151,000 |
| | 設備管理費 | 1,797,000 | 設備管理費 | 1,695,291 | | 委託料 | | 委託料 | |
| 損益 | 備品購入費 | 411,000 | 備品購入費 | 506,484 | | 需用費 | | 需用費 | |
| | 修繕費 | 1,696,000 | 修繕費 | 1,389,585 | | 役務費 | | 役務費 | |
| | 光熱水費 | 7,806,000 | 光熱水費 | 7,323,993 | | 使用料・賃借料 | | 使用料・賃借料 | |
| | 事業費 | 374,000 | 事業費 | 328,156 | | 修繕費 | | 修繕費 | |
| | 事務経費 | 3,123,000 | 事務経費 | 3,279,698 | | 工事請負費 | | 工事請負費 | |
| | 本社経費 | | 本社経費 | | | 備品購入費 | | 備品購入費 | |
| | その他 | 2,595,000 | その他 | 2,331,100 | | その他 | | その他 | |
| | 計 | 45,724,000 | 計 | 45,100,705 | | 計 | 36,898,000 | 計 | 38,151,000 |
| | 収入 | 13,076,000 | 収入 | 11,091,211 | | | | | |
| | 支出 | 12,075,000 | 支出 | 10,673,940 | | | | | |
| | 自主事業損益 | 1,001,000 | 自主事業損益 | 417,271 | | | | | |
| | 損益 | 1,001,000 | | -126,104 | 差引 | -36,898,000 | | -38,151,000 | |
| 人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） | | | | | | | | | 62.6% |
| 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人(2人)、嘱託・臨時12人(12人) 計14人(14人) : 支配人1人(常勤)(1人)、施設従事者13人(嘱託・臨時12人を含む)(13人) | | |
| | 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 |

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。

| 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"/> | |
| 防犯、防災対策 | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 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。また、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。 | 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"> 温泉源泉所有者や地元の旅館ホテルと連携を図りながら共存共栄の理念を掲げ管理運営に当たる 国民宿舎松代荘調理部門との連携による食事メニューの充実を図る 天然温泉を重要な資源として、また天然温泉がもたらす地域への波及効果と積極的に地元食材等を利用した経済効果など地域住民と共に魅力ある施設を目指す | |

【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 | <div style="text-align: center;"> <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> </div> |
| 施設の有効活用 | 3 | 12 | |
| 利用者評価 | 3 | 12 | |
| 事業収支 | 3 | 6 | |
| 管理運営全般 | 3 | 6 | |
| 危機管理体制 | 3 | 12 | |
| 地域連携 | 3 | 6 | |
| 合計得点 | | | |

評価理由

- 部屋数の制約がある中、新たなレクリエーション行事の企画や広報ながのでの周知、利用者アンケートの要望に応じたサービス内容改善等による利用者満足度の向上、指定管理者独自のチラシ作成・新聞折込、インターネットホームページからの利用予約などによる広報に取り組んでいるが、施設利用者が3年連続で計画を下回っている。
- 電気・水道の使用量節減に積極的に取り組むとともに、軽微な修繕については外部発注せず職員が対応している。
- 利用者のほとんどが80歳以上の高齢者であるため、健康状態を把握し、事故を未然に防止するよう努めている。危機管理等の各種のマニュアルを整備して訓練を毎年実施し、利用者が安全・安心を感じられるような施設運営を行うとともに、家庭的な雰囲気施設の施設づくりを心がけている。

| 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) |
|------------------|---|---|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> 利用者や利用を検討する人、その家族が魅力を感じる施設づくり、自主事業の企画・実施が求められる。源泉を所有する温泉の一層の有効活用も検討する。 チラシ等による広告のほかに、インターネット等も利用した複合的なPRなど、施設が多くの人々の目に留まる方策を検討する必要がある。 | <ul style="list-style-type: none"> 自主事業の各種教室・講座については、随時内容の見直しを行い、新規教室の企画、人気のある教室の回数増加など利用者の満足度の向上を図っている。 ホームページに利用者からのメッセージを載せるなど親しみやすいものとなるよう工夫している。 | ・なし |

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)

- 創意工夫による自主事業の各種教室・講座の充実、市有施設を訪問・利用してのPR、利用者の定着化が進むような利用後のフォロー等、利用者サービスの向上に取り組む。
- 施設や施設の特徴が多くの人々に認知・理解されるよう、新聞折込やインターネットを利用して効率的・効果的な周知を行い、新規利用者の開拓や継続利用者の利用回数増を図る。

指定管理者自己評価

C

(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

- ・利用者との積極的なコミュニケーションを図り、家庭的な施設運営に努めました。
- ・ホームページで情報の提供サービスに努めました。
- ・隣接する宿泊施設の調理部門の指導により食事メニューの充実を図りました。
- ・看護師による利用者の健康管理を行い安全・安心な施設管理に努めました。
- ・自主事業を充実するとともに開催回数を増やし利用者の参加しやすい場を整えました。
- ・地場産農産物の販売による利用者サービスの向上に努めました。
- ・お客様アンケート結果に基づき、利用者満足度を向上させられるよう努めました。
- ・お客様を飽きさせることのないよう運動会、クリスマス会や随時スノードーム、折り紙教室などを開催しました。
- ・マジックショー、歌謡ショーなどイベントを開催しました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・ホームページからの予約システムにより業務の効率化を図りました。
- ・隣接施設との協同チラシを制作、地域を限定して配布し効率的な施設周知と広告費の削減を図りました。
- ・隣接施設との協働による効率的な温泉管理作業を実施しました。
- ・状況に応じて職員による維持修繕を実施しました。

③ その他

- ・高齢者の利用が中心であることから、熱中症や感染症等への対策について、定期的に職員への教育を実施した。また、急病に対する応急処置を看護師より学びスキルを高めました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設老朽化に伴う整備費の予算化（ボイラー老朽化・駐車場の沈下等）

(3) 次年度以降の取組み

- ・ホームページや施設案内チラシを活用するとともに地域包括支援センターなどを定期訪問し、施設認知度を高め誘客に努めます。
- ・病院（整形外科）等にも周知をし、温泉施設の利用促進を図ります。
- ・利用者とのコミュニケーションを図りながら料理、売店商品の充実を図ります。
- ・利用者ニーズに合わせた自主事業を開催し、CS向上に努めます。
- ・研修による職員資質の向上を図ります。
- ・類似施設などと連携をして誘客に努めます。

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る