

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. 66
ID 143007

【施設状況】

グループ名称	戸隠交流集会施設（森林囃子、ふるさとセンター）								
指定管理者名	長野県高齢者生活協同組合				法人番号	9100005001801			
所管課	主	143000	観光振興課	副					
構成施設	2167	戸隠交流集会施設（森林囃子、ふるさとセンター）							
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	森林囃子 木造平屋建 延床面積370.57㎡（風呂2箇所、トレーニングルーム、休憩室等） 付帯施設 マレットゴルフ場18ホール、ゲートボール場1面 ふるさとセンター 木造平屋建 延床面積673.62㎡（大・小会議室等）								
施設設置目的	市民の健康及び福祉の増進並びに文化の向上を図るため。								
基本方針等	市民の健康と福祉の増進を図るため、及び観光振興の拠点として、市民に対しより開かれた身近な施設となるような運営を行い、集客力の向上を図る。また、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。								
主な実施事業	温泉浴室・トレーニングルーム 午前10時～午後8時 マレットゴルフ場・ゲートボール場 午前8時30分～午後5時 ふるさとセンター 午前8時30分～午後10時								

【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	長野県高齢者生活協同組合			指定回数	2 回	
指定期間	平成24年4月1日	～	平成29年3月31日	5年	管理運営開始日	平成21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)					

		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)		森林囃子（日帰り入浴者数）	人	11,996	12,180	12,366	12,246	99%	3
		ふるさとセンター（貸館利用者数）	人	1,585	1,307	1,315	1,586	121%	
		営業収入（指定管理料除く）	円	4,749,900	4,853,000	4,870,510	4,704,760	97%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 周辺観光施設との連携、冊子による割引券の掲載による入浴割引の継続実施により、日帰り入浴利用者は一定数を維持している。また、秋のイベント開催や年末の忘年会利用等の誘客対策により、貸館利用者が増加した。							
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"> ・利用者の受付業務 ・温泉業務 ・売店業務 ・施設維持管理 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・中山間地の農産物市 ・地域密着料理教室 ・漬物などの無料提供 ・地域の施設と協働した利用者サービス ・感謝祭 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の個別送迎（4名以上の団体から） 				
サービス維持・向上の取組み（広報等）		公共施設等に、イベントチラシ及び季節に合わせた割引プランのチラシを配布した。また戸隠地区において、施設パンフレットの戸別配布と地域有線の活用により施設の利用促進のお知らせに努めた。市の広報や観光客向けパンフレットに割引券を掲載するとともに、周辺施設と連携しての割引・施設特定日（もくもくの日）などの割引プランを実施。連休などの観光客が見込まれる時期には休館日を営業日とするなど利用サービス向上に取り組んだ。							

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				4																				
		(2) 調査、会議等の内容	・館内に、「利用者の声」コーナーとして、アンケート用紙とアンケートボックスを設置し、来館者からの広い意見を求めている。コーナーは、多くの来館者が通る事務室脇通路に設置し、目を引くように工夫をしている。また、日常的な利用者とのコミュニケーションや年に複数回開催される農産物連絡会・地元の老人会利用を通じて要望・苦情の把握を行っている。なお、案内チラシの配布時など、戸別に施設案内を行った際に直接会話しニーズ把握の機会をもった。																								
利用者評価		(3) 調査、会議等の結果	<table border="1"> <tr> <td>・施設の使い勝手</td> <td>使いやすい36%</td> <td>普通55%</td> <td>悪い0%</td> <td>未回答9%</td> </tr> <tr> <td>・要望（修繕、欲しい物等）</td> <td>無い39%</td> <td></td> <td>有る48%</td> <td>未回答12%</td> </tr> <tr> <td>・掃除</td> <td>良い61%</td> <td></td> <td>悪い21%</td> <td>未回答18%</td> </tr> <tr> <td>・職員対応</td> <td>良い73%</td> <td>普通18%</td> <td>悪い6%</td> <td>未回答3%</td> </tr> </table>				・施設の使い勝手	使いやすい36%	普通55%	悪い0%	未回答9%	・要望（修繕、欲しい物等）	無い39%		有る48%	未回答12%	・掃除	良い61%		悪い21%	未回答18%	・職員対応	良い73%	普通18%	悪い6%	未回答3%	4
	・施設の使い勝手	使いやすい36%	普通55%	悪い0%	未回答9%																						
・要望（修繕、欲しい物等）	無い39%		有る48%	未回答12%																							
・掃除	良い61%		悪い21%	未回答18%																							
・職員対応	良い73%	普通18%	悪い6%	未回答3%																							
	(1) 良好とする評価	・親切に対応してくれるのでうれしい（気にかけてくれる対応、送迎、連絡など）、気さくに話してくれる。 ・浴室の壁・天井など綺麗で気持ちが良い。・修理が早いのでうれしい（シャワーの水漏れ・ドライヤー等の不具合など） ・トイレに手すり、浴室に時計がついてうれしい。・割引が増え、気軽にこれる。・送迎車ありがたい ・マレットゴルフ場、駐車場の手入れが行き届いており、使いやすい、止めやすい。・ロビーの漬物コーナーがうれしい。 ・収穫祭にぎやかで楽しかった。歌謡祭り・振る舞い汁、段取りがよく、手際よくできた（ボランティアの方より）																									
	利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	・脱衣室（特に女性）が、髪の毛がいっぱい落ちている（混雑時） ・害虫が多い（特に春～夏の毛虫・ダンゴムシ） ・浴槽の温度が熱い ・休憩室にゴミがたまっていて臭う ・休憩室のエアコンを勝手につける人がいるので、寒い（風が苦手な方より）																								
		《対応措置》	・繁忙期には、女性職員を常駐し、常時清掃可能な体制とした ・人員、器具なども総動員し、可能な限り対応した ・夏季などにはゴミ袋をこまめに交換した。 ・エアコンスイッチにカバーを付け、注意事項等を記載した。																								

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	5,082,000	利用料金	4,356,290	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	8,477,000	指定管理料	8,477,000		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	240,000	販売収入等	348,470		その他		その他	
	その他収入		その他収入						
	計	13,799,000	計	13,181,760		計	0	計	0
自主事業	人件費	6,535,000	人件費	6,002,858	指定管理料	8,477,000	指定管理料	8,477,000	
	設備管理費	516,000	設備管理費	582,971	委託料		委託料		
	備品購入費	353,000	備品購入費	522,452	需用費	360,720	需用費		
	修繕費	412,000	修繕費	61,850	役務費		役務費		
	光熱水費	5,004,000	光熱水費	4,093,058	使用料・賃借料	52,542	使用料・賃借料		
	事業費	425,000	事業費	407,656	修繕費		修繕費		
	事務経費	8,000	事務経費	2,460	工事請負費	498,960	工事請負費	15,053,040	
	本社経費	340,000	本社経費	701,500	備品購入費		備品購入費		
	その他		その他		その他		その他		
	公課費	206,000	公課費	495,443					
	計	13,799,000	計	12,870,248		計	9,389,222	計	23,530,040
自主事業	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		0		311,512	差引	-9,389,222		-23,530,040	
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） 46.6%									
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				教育、研修交流会実施のため（安全衛生・危機管理・管理者研修等）					

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1名、非常勤8名(全員長野市在住者、うち6名戸隠在住)		
	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	安全対策	☑	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	☑	
	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。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。	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・地域で取れた農産物の仕入と施設利用者への安価での提供による、戸隠農産物の宣伝と活性化 ・農産物運営委員会を設置し、施設利用客と農産物提供者の相互の要望を話し合い、ニーズに対応した農産物供給を図る ・周辺観光施設と連携した本施設のPRと利用促進（割引プラン・チラシの配布等で協力を呼びかけ） ・漬物等の無料提供コーナーを設け地域コミュニケーションの場を提供 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ふるさと歌謡まつり支援 ・尾倉沢古道の会と連携した誘客対策 ・小学校の戸隠地質化石館見学及び化石採取の拠点としてホール、トイレを開放 ・公民館マレットゴルフ大会開催 ・戸隠小学校「地域の特色を知る」課外活動の見学体験場所として施設を開放 </td> </tr> </tbody> </table>		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"> ・地域で取れた農産物の仕入と施設利用者への安価での提供による、戸隠農産物の宣伝と活性化 ・農産物運営委員会を設置し、施設利用客と農産物提供者の相互の要望を話し合い、ニーズに対応した農産物供給を図る ・周辺観光施設と連携した本施設のPRと利用促進（割引プラン・チラシの配布等で協力を呼びかけ） ・漬物等の無料提供コーナーを設け地域コミュニケーションの場を提供
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"> ・地域で取れた農産物の仕入と施設利用者への安価での提供による、戸隠農産物の宣伝と活性化 ・農産物運営委員会を設置し、施設利用客と農産物提供者の相互の要望を話し合い、ニーズに対応した農産物供給を図る ・周辺観光施設と連携した本施設のPRと利用促進（割引プラン・チラシの配布等で協力を呼びかけ） ・漬物等の無料提供コーナーを設け地域コミュニケーションの場を提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・ふるさと歌謡まつり支援 ・尾倉沢古道の会と連携した誘客対策 ・小学校の戸隠地質化石館見学及び化石採取の拠点としてホール、トイレを開放 ・公民館マレットゴルフ大会開催 ・戸隠小学校「地域の特色を知る」課外活動の見学体験場所として施設を開放 			

【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>66</p> <p>----- 基準値</p> </div>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	4	16	
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	
合計得点		66	

評価理由
<p>本施設は観光客利用の他に地元住民の交流の場にもなっており、地元住民や団体の利用を積極的に働き掛けている。自主事業として開催している収穫祭（10月）に合わせて、地元有志を中心に「ふるさと歌謡まつり」を開催して頂くなど具体的成果もあがってきている。</p> <p>また、小規模施設ならではのメリットを生かし、利用者要望を職員間で共有し課題解決に向けて迅速に対応することで、ご利用者からの評価を得ている。</p> <p>これらの点に着眼し、「利用者評価」及び「地域連携」について評価点を4とした。</p>

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"> ・販売品の充実を継続して行い、利用者のニーズに合わせた商品を提供することにより収益増を図る。 ・各種割引クーポンを活用し、施設の知名度を高めると共に利用者の増加を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度好調だった商品の売れ行きが鈍った結果、全体の販売額は前年比の77.1%に止まった。 ・クーポン付チラシを個別配布するなど地元へ施設の利用を働きかけた結果、忘年会等で団体の貸館利用者が増加したが、営業収入を押し上げるまでには至らなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・販売品目の見直しを図る。 ・引き続き地元住民の団体利用等を働きかけると共に、貸館利用にとどまらず入浴料収入につなげていく対策を講じる。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の有効活用により集客を図るため、併設するマレットゴルフ場の新たな活用策を検討する。 ・施設の老朽化が進み、特に機械設備の不具合が複数発生していることから、適切な維持管理により不具合の早期発見、対応を図る。

指定管理者自己評価

B

(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

- 「笑顔、ゆっくり、はっきり、傾聴と気配り」を常に感じていただける運営を心がけ、下記の取り組みを行っています。
- 1) スタッフ同士の意思疎通及び自主的な業務意識の向上が施設のサービスを左右するため、定期的な職員会議による各々の要望と考えを重視し、自主的な行動をとれる勤務環境を作ることを行っている。また、高齢協が運営する他公共施設の所長会議を定期開催し、類似施設間の情報の周知・問題改善点を共有し、施設の問題対処の意識付けと改善を目指している。利用者から要望の挙がった物品は可能な限り手配している。
 - 2) 徹底した清掃。繁忙期には、女性スタッフの勤務時間を多くすることにより、女性脱衣所の定期的な清掃を可能とした。また休館日に、男性スタッフを出勤とし、普段できない箇所の修繕・整備・清掃の他、マレットゴルフ・ゲートボール場の整備と必要時の除雪体制を強化した。
 - 3) 入館者が見込まれる時期には、休館日を閉館日として、通常営業を行った。また、周辺の観光施設と連携し、割引プランを企画することにより、地域全体としての観光化と、施設の利用促進を図った。他、観光紙面や近隣地域に案内チラシを配布するなど利用促進活動を行った。
 - 4) 無料送迎車の個別運行及び即時受け入れの実施など臨機応変な対応を心がけた。
 - 5) 地元で取れた農産物、販売の充実に向けた取り組みと麦茶と漬物などの無料サービス
地元の利用者の大きな協力を得て、農産物を販売している。特に県外等観光客から「珍しいもの・安価」として好評。地域住民の協力により、地域の産物を施設から発信できる活動となっている。冷凍食肉、弁当他、そばや戸隠としての土産品も販売も行い、戸隠ブランドの発信に努めている。ロビーでの無料サービスも好評であり、サロンの場となっている。
 - 7) 地元の協力を得てふるさと歌謡祭を実施、また農産物販売連絡会の協力を得て、秋の収穫祭を実施した。ともに地域の方・利用者が交流できる企画である。振る舞い汁の提供、アトラクションとしてそばうち体験とポン菓子、健康チェックの企画を行い、楽しんでいただいた。
 - 8) イベント時等には、サービスとしてポケットティッシュを配布し、折込として施設の案内用紙を折り込んだ。

② 業務の効率化に対する取組み

1) コスト削減に対する取り組み

- ・ボイラーの着火時間と温度がさめない為の方法を繰り返し検討。温度管理による冬季の灯油量の節電と、利用者の協力による浴室内の節水。
- ・スタッフの徹底した日常清掃と週次清掃による、腐食進行度の低下
- ・修繕は専門知識を備えているスタッフを中心に、可能な限りスタッフで行った。
 - a) 浴室の手の届かないところ（足場を組まないといけないような作業）の清掃作業
 - b) 室内ドアの戸車交換、浴室内混合栓・各種センサーの部品取替えなど
 - c) 除雪機、草刈り機の異常個所の修繕
 - d) マレットゴルフ場の整備及びボール等の修繕
 - e) 浴室タイルの修繕及び木部の塗装など
- ・職員による作成物や他施設からの寄付・手配により消耗品・備品購入の節約につながった。
- ・除雪・草刈は全てスタッフで実施した。（特に降雪の多いときには非番のスタッフを手配するなど）

2) 仕事に対する意識の向上についての取り組み

下記点を重視した月報の作成と月次のスタッフミーティングにより、全員で常に仕事を振り返り、次につなげるための機会を保っている。

- ・効果的な運営のために行っていること（日常業務） ・利用者・地域に関する取り組みとその成果
- ・新たな課題、取り組み目標 ・施設の各種点検と改善（修繕）箇所 ・利用者の声（良い声・要望・苦情）への対応。
- ・危機管理面については別項目にて。

③ その他

危機管理及び安全衛生面については特に重要視し、運営を行っている。

1) 入浴施設のレジオネラ菌対策について施設清掃の方法を定期的にスタッフとミーティングを開催。冬季のヒートショック対策も同様。他、ノロウイルス等感染症や熱中症対策等についても、館内でも貼り紙による呼びかけ、職員内での事例と対処の共有。日常業務の繰り返しに起因する「うっかりミス」「ひやりはっつ」予防の為、原因・対策を相談・確認しあうための学習会の実施。また、危険防止のための「リスクアセスメント」として考えられる事例の検討、評価を全員で検討し、安全衛生委員会を中心とした内部伝達・教育に取り組んでいる。

2) 急病人に対する介護の意識の向上。

自由に入浴が可能な公共施設であり、特に地元の高齢者については入浴時の湯あたり等の心身の異常事態に確実に対応するため、職員の見回りと呼びかけによる利用者の自覚を高める（長湯や体調不良時の危険性）などにより、事故を未然に防ぐことが大切であると考えている。そのため、消防士などの専門家から初期の対処法を学ぶほか本部主催の研修会に参加している。

3) 盗難など被害予防のため、職員の見回り強化と利用者への意識強化・定期的なチラシなどでの呼びかけを行っている。

4) 行政の指定管理運営として、施設の目的・仕様書・条例などに沿い、災害が発生した場合に備えての手順と緊急意識の再共有、公共施設としての「公平性」「中立性」など、協定書に基づいた運営を行うことの徹底を全員で再共有した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

施設運営で、もっとも心がけていることは、施設は入浴を伴う施設であり、地元の利用者は高齢者が多いことから、特に入浴中の事故や保健衛生についての日常管理と、事故防止のための継続的な意識（職員はもちろん、利用者の意識も）と考えており、職員1人1人の質の高い運営ができるよう努力しておりますが、現在の諸条件を含め、継続的に意識を持続することの大変さ（大切さ）を感じております。限られた予算の中で、利用収入販売事業等による収益の向上が重要ではありますが、老朽化による設備等の修理改善、消防などの法の指摘に係る対策など、新しく必要な経費箇所も年々増大していきます。そのとき・その時代にあった優先度の見極めと利用者（ニーズ）に与える影響・効果を緊急的あるいは長期的に判断することは容易ではありませんが、施設維持管理に係る今後の方向性を市とともに検討・協議し、継続して当施設の運営に取り組んでいきたいと考えています。

(3) 次年度以降の取組み

1) より魅力的な利用者サービス、地域と連携した企画の実施

現状までの運営で効果的であったサービスの継続実施は引き続き重点的に行ない、長期的に利用者増、利用料増加が見込めるサービス向上を目指す。あらたなサービス実施については、必要に応じて担当課と協議を行っていきたくと考えている。

・「物味湯産手形」に参画し、割引利用対象とすることで、利用料金収入の面では、検討の余地はあるが、利用人数としては一定の効果があったと考えている。まだまだ本施設を知らない方向けに、どう違った企画を行うか、検討を繰り返していきたい。

・現在の休館日は水曜日であるが、夏休みやゴールデンウィークなど、避暑としての観光地として集客が見込まれる時期であれば、臨時で閉館することで、利用者増と利用料収入につながる。連休など、「世間が休暇」である場合には施設は開館日とすることを引き続き実施していきたいと思っている。

2) 販売品目の充実化、観光地としての販売品の増加

・施設の周辺は、商店が少なく、利用者のニーズに合った販売のために、可能なものは配置する、不調なものは新しいものに入れ替えるなど、新鮮さが伝わる販売品目を実施する。地域との連携した販売品目と、弁当・食事の提供も含めて地域の団体とも連携していきたい。戸隠中心市街地からは離れた観光所として、観光者向けの企画・販売品を取り入れていく。

【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