

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. 69
ID 143010

【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	フィールズ				法人番号				
所管課	主	143000	観光振興課	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	交流施設（大岡温泉）平成13年12月開設 ・木造平屋造り ・温泉（温泉法第2条に規定する温泉）内湯2、露天2、大広間								
施設設置目的	住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ことを目的とする。								
基本方針等	質の高いサービスを利用者に提供するとともに、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り気軽に身近な交流の場とすることにより、住民福祉の向上と健康増進を図ることを目指す。 また、長野市大岡地域の観光拠点として、観光客が足を運びたいと思える施設となるよう運営することにより、集客力向上を目指す。								
主な実施事業	日帰り入浴施設の維持管理運営、自主事業（食堂営業）								

【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	フィールズ			指定回数	1 回
指定期間	平成27年4月1日	～	平成32年3月31日	5年	管理運営開始日 平成27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. 69

		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)		入浴利用者数	人	14,691	16,719	16,582	16,252	98%	3
		営業収入(指定管理料を除く)	円	8,219,860	8,892,115	8,335,450	7,999,380	96%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 平成27年5月から9月まで源泉ポンプの故障により、水道水での風呂営業となり利用客減少。							
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"> 入浴施設の運営に関する事 施設及び設備の維持管理に関する事 自主事業に関する事 							
	自主事業	お客様の利便性を高めるため ①食事の提供 ②地域の特産物や季節食材を食事メニューに使用 ③地域の特産物の商品販売							
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> 定時広告(市民新聞への掲載)の取り組み TVや情報誌の取材協力 「信州物産手形」等クーポン誌への参画 ホームページの随時更新 							

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	聞き取り	3
		(2) 調査、会議等の内容	お声がけの際の回答	
	(3) 調査、会議等の結果	日常のお声がけの回答内容の確認。従業員への周知報告。		
利用者評価	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"> 食堂料理の美味しさに満足。 北アルプスの景観と眼下の棚田とのバランスの良さを満喫しています。 挨拶に加えての一言運動(近況や健康のこと) 静かな環境と、従業員の心遣いに満足。 	3
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 浴室内の壁を何とかきれいにしたい。 	
		<<対応措置>> ・H28年度予算に於いて修繕予定。		

4 事業収支

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	5,670,000	利用料金	5,250,000	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	5,000,000	指定管理料	5,673,930		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		その他収入						
	計	10,670,000	計	10,923,930		計	0	計	0
事業支出 (単位：円)	人件費	4,800,000	人件費	4,500,000	歳出	指定管理料	5,673,930	指定管理料	3,800,000
	設備管理費	500,000	設備管理費	300,000		委託料	99,732	委託料	1,036,440
	備品購入費		備品購入費			需用費	6,480	需用費	7,282
	修繕費	500,000	修繕費	88,078		役務費		役務費	
	光熱水費	4,900,000	光熱水費	4,739,736		使用料・賃借料	126,760	使用料・賃借料	126,760
	事業費	2,100,000	事業費	958,700		修繕費	1,416,690	修繕費	269,762
	事務経費	250,000	事務経費	381,800		工事請負費	6,318,000	工事請負費	5,616,000
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	
	その他		その他			その他		その他	
			租税公課	10,000					
	計	13,050,000	計	10,978,314		計	13,641,592	計	10,856,244
自主事業	収入	6,740,000	収入	2,749,380					
	支出	4,300,000	支出	2,676,316					
	自主事業損益	2,440,000	自主事業損益	73,064					
損益	60,000		18,680	差引	-13,641,592		-10,856,244		
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)									41.0%
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) 従業員2名 パート1名 (3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	<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。	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"> ・食堂での地元産食材を使用した料理の提供。 ・地域農産物等の販売。 			

【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 60	
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		

評価理由

初めての指定管理者として1年目であったが、設置目的を十分理解して、施設の安全管理、日常業務も適正に行なってきた。源泉ポンプの故障等不測の事態も発生したが、可能な限り加水をせず100%源泉を使用できるよう源泉管理に工夫を凝らし、良いサービスを提供しようとしている姿勢が見える。

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）
指定管理者が変わるため、適正な管理運営とサービスの品質に努めるように指導したい。	適正な管理に関しては、都度協議・指導を図ってきた。利用者からの聞き取りにもあるように、自主事業の食堂が好評でサービスの向上が図られている。	

次年度の目標・取組み等
(施設所管課)

新指定管理者の運営開始から1年が経過し、状況の把握も出来たことから、次年度は工夫を凝らし更なるサービスの向上を図ってもらおうよう促す。
また、施設設置から15年が経過し、ボイラーや源泉ポンプの故障等が相次いでいる。設備の故障は営業休止、施設のイメージ悪化に繋がるため、設備関係の点検の強化と日々の運営の中で発見した小さな異常を見逃さないことに努めるよう指導する。

(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

- ・従来の利用者への信頼回復
- ・出湯量が少ないうえに源泉貯湯槽が小容量ではあるが、技術を屈指して源泉100%で運転することで、利用者から好評をいただいている。
- ・浴槽温度にも細心の配慮をして、サービス向上に努めている。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・ボイラーの余剰運転の調整。
- ・館内清掃の分担化
- ・食事提供時間の調整

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・事業継続に必要な経費計上ができず、運営に必要な適正人員の確保ができていない。

(3) 次年度以降の取組み

- ・地元の農家さんに協力頂き、特産物の販売。
- ・軽食（デザート系）の販売。

【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