

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. 73
ID 143015

【施設状況】

グループ名称	保科温泉、若穂老人憩の家								
指定管理者名	株式会社オーエンス				法人番号	5010001039404			
所管課	主	143000	観光振興課	副	101000	高齢者福祉課			
構成施設	2135	保科温泉							
	1405	若穂老人憩の家							
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	旧保科温泉国民宿舎永保荘を平成22年10月1日保科財産区解散により引継ぎ 本館 鉄骨造2階建 1,292.22㎡ 別館 鉄骨造2階建 1,084.59㎡ 旧本館 木造2階建535.12㎡ 客室30、食堂、大広間、中広間、浴室4								
施設設置目的	保科温泉は市民の保養及び健康増進並びに交流の場を提供し、福祉の向上及び地域の活性化を図ることを目的とする。長野市老人憩の家は条例に定める老人福祉施設として、高齢者の教養の向上及びレクリエーション等の場を提供し高齢者の心身の健康増進を図ることを目的とする。								
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、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できる、地域に根ざした施設となることを目指す。また、若穂保科地域の観光の拠点として、市民及び観光客が足を運びたいと考える施設となるよう運営することにより地域の集客力向上を求める。かつ、老人憩の家は地域に根ざした高齢者の拠点となることを目指す。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> 貸館事業（個室利用） 入浴事業 保科温泉 営業時間 午前9時～午後9時（入浴は午前10時から） 若穂老人憩の家 午前9時～午後4時（入浴は午前10時から）								

【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	株式会社オーエンス
指定回数	1 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24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。
特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	
評価	3

2 施設の有効活用

		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)		日帰り入浴利用者数	人	45,776	49,171	49,603	49,834	100%	3
		老人憩の家利用者数	人	20,971	22,595	23,836	23,933	100%	
		個室利用	件	92	131	150	107	71%	
		食堂利用者	人	3,560	7,374	8,289	8,106	98%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	25,625,525	29,639,376	30,026,987	30,348,814	101%	
								#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"> ・保科温泉・若穂老人憩の家の利用又は利用の承諾に関する業務 ・保科温泉・若穂老人憩の家の施設及び設備の維持管理の業務 ・保科温泉・若穂老人憩の家の利用料金の収受に関する業務 ・保科温泉・若穂老人憩の家の施設、付属設備及び物品の維持管理の業務 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂事業・展示ギャラリーの設置・さくらまつり ・ビンゴ大会・将棋大会・カラオケお楽しみ会 ・健康講座・健康体操・七夕飾り・サイエンスショー ・川柳大会・歴史講座・書初め大会・マレットゴルフ大会 			<p>【追加事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・俳句大会・マジックショー・太郎山トレッキング ・健康ウォーク <p>【未実施事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康体操・サイエンスショー・歴史講座(未実施理由) ・募集したが定員に満たなかった 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の利用者の安全で快適な空間を保つ為に1時間に1回、館内、浴室の巡回点検を行った。(継続中) ・市内各地区に折込チラシを配布 ・本社専門部署のインスペクターによる日常及び定期清掃の評価を実施し、環境美化の改善と業務向上を図った。 								

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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査を年1回専門業者に委託して実施。実施期間：平成27年11月1日～平成27年11月30日 ・利用頻度、自主事業の認知度、営業時間、物販、スタッフの接遇、お客様の年齢・居住地・同伴者、総合的な満足度について調査(回答数：150人) ・一言カード ・年齢、性別、感想・要望を調査(随時) 	
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査において、総合的な満足度は95.3%と高水準を保っている。(平成26年度は93.3%) ・食堂や健康講座等の自主事業については、除々に認知されつつある。 	4
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応が良い ・泉質が良い ・かけ流しで湯量豊富が魅力 ・静かでゆっくりできる 	
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・洗い場が少ない ・大広間の利用時間を延長してほしい、温度管理をお願いしたい ・食堂の利用者が少ない ・売店の規模が小さい ・露天風呂がほしい <p>《対応措置》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・洗い場増設については検討中 ・大広間の利用時間、温度管理については可能な限り調整する ・食堂運営の見直しを継続し、利用拡大のため地元利用を促進する ・売店スペースの拡大については、ロビーの休憩スペースの機能を考慮し調整する 	

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	21,000,000	利用料金	22,285,330	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	21,100,000	指定管理料	21,181,000		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	3,600,000	販売収入等	1,963,034		その他		その他	
	その他収入		その他収入						
	計	45,700,000	計	45,429,364		計	0	計	0
支出	人件費	14,971,000	人件費	15,382,509	歳出	指定管理料	21,181,000	指定管理料	21,034,000
	設備管理費	4,306,000	設備管理費	3,764,119		委託料		委託料	
	備品購入費	1,003,000	備品購入費	285,822		需用費		需用費	
	修繕費	1,500,000	修繕費	773,037		役務費	24,300	役務費	
	光熱水費	16,991,000	光熱水費	14,231,890		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	5,567,000	事業費	2,090,247		修繕費	2,599,000	修繕費	520,300
	事務経費	1,362,000	事務経費	2,193,423		工事請負費	6,739,200	工事請負費	519,480
	本社経費		本社経費	1,266,839		備品購入費		備品購入費	80,352
	その他		その他			その他	126,290	その他	
	租税公課		租税公課	400					
	計	45,700,000	計	39,988,286		計	30,669,790	計	22,154,132
自主事業	収入	6,000,000	収入	6,100,450					
	支出	6,000,000	支出	11,125,472					
	自主事業損益	0	自主事業損益	-5,025,022					
損益		0		416,056	差引	-30,669,790		-22,154,132	
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）									38.5%
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)		
	統括責任者1名 受付業務責任者1名 受付職員5名 維持管理業務責任者1名 清掃職員3名 食堂職員5名 ※市内在住者16名(うち若穂地区8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		
	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"/>	3
	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"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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"/>	3
	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		

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	☑	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			
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	
自主事業や利用者数向上の為に、積極的に地元地区との連携強化や地元消防署の協力を得て職員の安全教育（防災訓練・AED研修）を行い、より安全で利用しやすい施設作りを目指した。地元雇用を率先して行った。食堂事業において、地元業者からの仕入れを徹底した。地元団体と協働して「さくらまつり」を実施した。	太郎山トレッキングや健康ウォーク等、地域のニーズに合わせた自主事業を実施した。

【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="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>合計得点</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">64</p> </div> </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	3	6	

評価理由	平成27年度当初の利用者数目標であった72,000人を達成した。更に、4年連続で日帰り入浴利用者数・利用者収入が増加している。利用者満足度調査における総合的な満足度が高水準であることから、「利用者評価」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)
	・施設の予防保全のため、修繕計画を策定し、計画的に修繕を実施していく。	・修繕計画を策定したが、大型エアコンの故障等突発修繕が多発したため、計画通りにはいかなかった。	・設備の劣化状況を確認し、指定管理者と連絡を取り合いながら、計画に沿った修繕を実施していく。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・施設の老朽化に備えた計画的な修繕を実施していくとともに、施設の耐震診断について今後の方針を検討していく。
---------------------	---

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

- ・利用者の声を参考にし、カラオケおたのしみ会を中心に平成27年度は自主事業を25事業をおこなった。
- ・館内誘導表示や休館日等新規に工夫掲示した。
- ・平成26年度から始めたポイントカード、また温泉と食事のセット販売を継続した。
- ・イベント情報は館内表示だけでなく積極的に利用者へ声掛けした。
- ・初めての来館者には積極的、かつ適切に声掛けをするように努めた。
- ・浴室内での事故対応や常に利用者の安心安全を最優先で配慮するよう努めた。
- ・浴室内での不慮の事故を未然に防止する為、特に浴室内での見回りを1時間に1回実施することを徹底した。
- ・来館者からの要望も含め売店の充実に努めた。
- ・一言カードの意見をスタッフ是認で共通認識とし、改善や工夫に努めた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・館内意見箱（一言カード）や外部機関委託によるモニタリングを行い、業務の改善に取り組んだ。
- ・当社規定の研修を職員に行い人材の育成に努めた。
- ・消防署職員を招きAED研修・心肺蘇生法研修を実施した。
- ・定期的に責任者会議（本社職員含む）・スタッフミーティングを実施した。
- ・電気料金、水道、重油の節減にスタッフ全員で取り組んだ。
- ・光熱水費、使用量はデータにより随時チェックし節減に努めた。
- ・ボイラー燃料のペレット・重油の消費量を日ごとに記録し、ボイラーの最適な運転に努めた。
- ・清掃員の業務品質向上と館内の美観保持の為、2か月に1回 本社専門部署のインスペクターによりインスペクションを実施した。
- ・敷地内ボイラー設備までの道が荒れていた為、職員で整備し夜でも安全に通れる様にした。（階段を作るなど。）

③ その他

- ・地元業者の採用を徹底した。（委託・食堂仕入等）
- ・地元雇用を徹底した。
- ・自主事業や売上アップの為、積極的に地元地区との連携強化に努めた。（太郎山トレッキング、さくら祭り等）

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設設備、建物の老朽化に対応する為に、市と連携をとり施設修繕を効率的に進めていく。
- ・自主事業として、食堂運営の見直しと、教室・イベント事業として14種26回を行っていく。
- ・利用者数を増やす為に市内・市外の新規利用者の獲得に力を入れる。（インターネット・広告媒体を使う。）

(3) 次年度以降の取組み

- ・自主事業において、地元の団体や弊社管理の指定管理施設との連携に力を入れていく。（情報交換、研修、協同事業 等）

【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