

【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、老人の心身の健康及び福祉の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拠点として、市民及び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施設となることを目指す。										
主な実施事業	・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 営業時間 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)	・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)	・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。						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

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
		日帰り入浴利用者数	人	49,171	49,603	49,834	48,458	97%	3
		老人憩の家利用者数	人	22,595	23,836	23,933	23,889	100%	
		個室利用	件	131	150	107	129	121%	
		食堂利用者	人	7,374	8,289	8,106	7,855	97%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	29,639,376	30,026,987	30,348,814	29,749,831	98%	
								#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	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 ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・利用料金の収受に関する業務 ・施設、付属設備及び物品の維持管理に関する業務							
	自主事業	・食堂事業・展示ギャラリーの設置・ビンゴ大会 ・マジックショー・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 ・川柳大会・書初め大会・マレットゴルフ大会 ・住自協との共同事業として、太郎山トレッキング、さくらまつり、健康ウォークの実施			【未実施事業】 健康ウォーク →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)	・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
利用者評価	(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 ・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28年11月1日～平成28年11月30日 利用者の属性、利用頻度、利用目的、参加したいイベント、食堂・売店、スタッフの接遇、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)	
	(3) 調査、会議等の結果 ・利用者満足度調査において、総合的な満足度は98.7%と高水準を保っている。(平成27年度は95.3%)	
利用者からの要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・スタッフの対応が良い ・泉質が良い ・かけ流しが良い ・清掃が隅々まで行き届いている ・大広間でゆっくりできる	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・洗い場が少ない ・大広間の利用時間を延長してほしい ・大広間を明るくしてほしい ・浴室、脱衣室の椅子を増やしてほしい ・露天風呂がほしい ・憩の家の排水のにおいが気になる	
	<<対応措置>> ・大広間、浴室、脱衣室の要望については対応を検討 ・憩の家の排水については清掃を徹底	

	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位：円)	収入	利用料金	20,600,000	利用料金	21,641,220	歳入	使用料		使用料	
		指定管理料	21,208,000	指定管理料	21,208,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
		委託料		委託料			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	1,691,546		その他		その他	
		その他収入		その他収入						
		計	45,408,000	計	44,540,766		計	0	計	0
	支出	人件費	14,971,000	人件費	15,403,510	歳出	指定管理料	21,208,000	指定管理料	21,181,000
		設備管理費	4,950,000	設備管理費	4,571,186		委託料	77,760	委託料	
		備品購入費	1,003,000	備品購入費	688,452		需用費	8,208	需用費	
		修繕費	1,500,000	修繕費	396,520		役務費		役務費	24,300
光熱水費		16,055,000	光熱水費	15,089,343	使用料・賃借料			使用料・賃借料		
事業費		5,567,000	事業費	4,899,713	修繕費			修繕費	2,599,000	
事務経費		1,362,000	事務経費	1,331,031	工事請負費		3,557,460	工事請負費	6,739,200	
本社経費			本社経費		備品購入費		243,864	備品購入費		
その他			その他	1,284,223	その他		150,880	その他	151,050	
		計	45,408,000	計	43,663,978			計	25,246,172	計
自主事業	収入	6,000,000	収入	6,417,065						
	支出	6,000,000	支出	6,205,796						
	自主事業損益	0	自主事業損益	211,269						
損益		0		1,088,057	差引	-25,246,172		-30,694,550		
人件費比率【人件費(賃金等)／平成28年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									35.3%	
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。

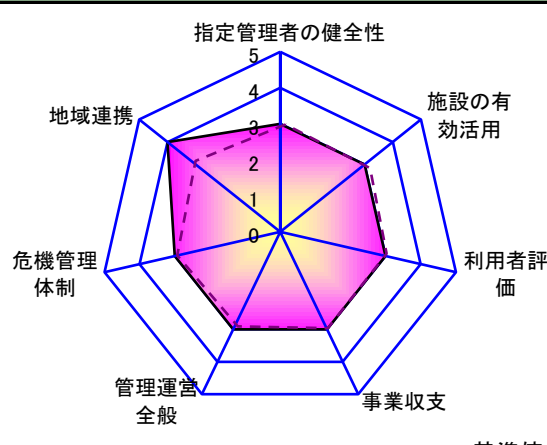
区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 統括責任者1名 受付業務責任者1名 受付職員6名 維持管理業務責任者1名 清掃職員2名 食堂職員5名 ※市内在住者16名(うち若穂地区8名)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input 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行われたか		
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	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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		<input checked="" type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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
<p>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。</p>	4
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <p>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す。地元雇用を率先して行う。地元団体と協働して「さくらまつり」を実施する。</p> <p>若穂地区のきらめき事業の実行委員会に所属し、ジビエツアー受け入れや試食会の会場提供を行った。障害者就労施設より消耗品の購入を行った。</p>	

【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	4	8	
合計得点			

評価理由

- ・1、2月の大雪の影響で利用者が減少し、平成28年度当初の利用者数目標であった78,000人は達成できなかった。
- ・若穂地区のきらめき事業への協力、障害者就労施設からの物品の調達に努めていることから、「地域連携」を4とした。

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）

取組み・改善案等（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。

施設の老朽化に伴う突発修繕が発生し、対応した。耐震診断については今後も継続して検討していく。

施設の老朽化に備え、早期発見・早期対応することで修繕費の削減に努める。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）

- ・利用者増を目指し、魅力のある自主事業の実施や情報発信に努める。
- ・環境に配慮したバイオマスボイラーの有効活用のため、年間使用量100tを目指す。

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

1) 徹底した安全管理体制の構築

・利用者の安心・安全を最優先とした危機管理体制を構築し、職員全員に応急措置法、心肺蘇生法、AED取扱いの研修を実施しました。
 ・各種マニュアルを整備するとともに、職員全員が危険箇所や立ち入り禁止箇所等の状況を熟知して、また危険箇所の整備を行いました。（ボイラー室への道の整備等）利用者が施設を利用しやすい様に施設内案内板の新規作成・更新や注意喚起の掲示を行い、利用者の利便性の向上・安全確保に努めて参ります。

2) 快適に施設を利用いただくための取組み

・気持ちよく施設を利用いただけるよう、ユニバーサルサービス7原則の運用や利用者へのお声かけ等、ハード・ソフト両面からの対応を図ります。（ユニバーサル7原則の事務所内掲示・年2回の職員研修時に接遇研修を行いました。）
 ・公共施設における適正な衛生管理を行うため、水質検査の実施や床・浴室は当然のこと、手すりやドアノブ等のコンタクトポイントを入念に清掃するとともに、汚れが発生しやすいトイレ等については、清掃・確認の頻度を高めて入念に実施し、ニオイや汚れの発生防止に努めました。（年4回の本社職員の建築物清掃管理評価資格者によるインスペクションを実施し、清掃指導を行いました。）

② 業務の効率化に対する取組み

1) セルフモニタリングにつきましては4半期ごとに業務自己評価表を作成して参りました。

2) 主催事業（教室・イベント事業）の運営について

・利用者の声、地域性を考慮して計画・実施致しました。
 ・ロビーに主催事業の案内やイベントカレンダーを掲示しました。また、職員による積極的な声掛けにより利用者のサービスと集客に努めました。

③ その他

1) 防犯対策

・多くの市民が利用する一方、内部で現金や個人情報を取扱う施設を運営するにあたり、犯罪被害に遭わないための防犯対策に万全を期して参りました。
 ・職員巡回による監視・声掛けで施設環境の維持に最大限の努力を払うことで、施設全体の予防安全を強化し、「安全な施設づくり」に取り組んで参りました。

2) 防災対策

・防災、防火の面で経験豊かな消防出身の責任者により消防法遵守、徹底した危機管理のもと、施設運営及び消防訓練を行って参りました。
 ・市の関係部署・消防・警察・病院等、連絡先の一覧を事務所に分かりやすく掲示し、有事の際には、職員による迅速・的確な一次対応・通報を行う準備を整えて参りました。
 ・また、職員による施設巡回時に避難経路上の障害物の有無や防火扉等の動作確認を行うほか、年2回の避難訓練を実施しました。

3) 個人情報保護について

・「個人情報管理規定」の策定をしております。
 ・「個人情報保護方針」に加え、個人情報を取扱う上の詳細なルール事項である「個人情報管理規程」を策定するとともに、全職員から「個人情報管理規程」を遵守する旨の誓約書の提出を求めます。
 ・年2回、現場職員に対して個人情報保護やコンプライアンスに関するテストを抜き打ちで行って参りました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【利用者の推移について】

平成28年度は利用者数が平成27年度に対して保科温泉で1,376人、若穂老人憩の家で225人減少してしまいました。特に1月～2月の減少が目立ち、主な原因は大雪による影響が大きかったといえます。この大雪の後の対応（駐車場・敷地内の除雪等）が課題となってきます。また施設の広告、自主事業の集客に力をいれて利用者増を目指していきます。

・例年どおり施設の設備の老朽化の対応は続くと思われる為、早期発見、早期対応する事により修繕費の削減に努めて参ります。特に温浴施設では給排水設備関係（配管等）は漏水が起りやすいので迅速な対応により被害を最低限に抑えて参ります。

(3) 次年度以降の取組み

・平成29年度は施設の利用者増目指し、チラシの配布やパンフレットの内容の見直しと配布設置場所を増やしていきます。
 ・木質バイオマスボイラーの有効活用として、木質ペレット年間使用料100tを目標として運用していきます。
 ・平成28年度に引き続き、障がい者就労支援施設からの物品調達をして参ります。
 ・新たに地元農産物や加工品の販売を行って参ります。

【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