

【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	143100	北部産業振興事務所	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)	・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	長野県高齢者生活協同組合			指定回数	3 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	平成34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)					

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
		森林囃子（日帰り入浴者数）	人	12,180	12,366	12,246	11,758	96%	3
		ふるさとセンター（貸館利用者数）	人	1,307	1,315	1,586	1,668	105%	
		営業収入（指定管理料除く）	円	4,853,000	4,870,510	4,704,760	4,677,400	99%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 地域と連携したイベント開催などの誘客対策をし、貸館利用者数は増加したが、9月、11月、1月の天候不順等による、利用者数の減少が著しく、年間を通しての利用者数は減少となった。									
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（地域の販売者を運営委員として協力） ・交流祭の実施 ・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 			<ul style="list-style-type: none"> ・各割引プランの実施 ・送迎の個別対応（4名以上の団体から） 				
サービス維持・向上の取組み（広報等）		<ul style="list-style-type: none"> ・近隣他施設に施設の案内チラシ及び割引プランのチラシを配布。案内チラシには、当施設のほか、戸隠地区の観光案内も掲載するなど、地域としてのお知らせにも努めた。 ・複数の観光媒体に割引券を掲載（わくわくチケット、観光雑誌「こまち」、物見湯産手形）した。施設特定日（もくもくの日）の割引も実施。また連休など観光客が見込まれる時期には臨時開館を実施し、利用向上に努めた（5/4,8/10） 							

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	聞き取り	4
	(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・館内に、「利用者の声」コーナーとして、意見箱を設置し、来館者からの広い意見を求めている。 ・日常的な利用者とのコミュニケーションを通じて、要望・苦情の把握に努めている。 ・年に複数回開催される「農産物連絡協議会」を通じて、要望等の把握を行っている。 	
(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の衛星清掃管理・窓口対応・修繕に対する対応などに対する良好な意見が多かったが、イベント実施時の駐車場・下足管理面での混乱による一般利用者からの苦情等もあった。 ・苦情・要望等に対し、職員間での話し合いの上、即時改善可能なものは改善し、金額がかかるもの等は、改善に向けて調整等を行った。 		
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"> ・浴室の壁・天井・トイレも綺麗で気持ちが良い。・修理が早いのでうれしい（シャワーの水漏れなど） ・職員が親切、楽しくなる。 ・割引が多いので、気軽にこれる。知らなかった、割引を勧めてくれる（臨機応変な対応）・送迎車ありがたい・マレットゴルフ場、ゲートボール場の手入れが行き届いており、使いやすい。・ロビーの漬物コーナーがうれしい。 ・感謝祭、歌謡祭がにぎやかで楽しかった。イベントの振る舞いがとてもよかった 	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・浴室で毛染めや洗濯をしている利用者がある ・シャワーが壊れている、水が漏れている ・イベント実施時の駐車場・下足管理面で混乱した。 	
《対応措置》		<ul style="list-style-type: none"> ・該当する利用者には呼びかける。また、見回りの強化と呼びかけ。 ・劣化によるものは即時に対応し、時間がかかる（手配等）場合には一時的に張り紙でお知らせした。 ・主催団体等に今後の対策として協力意識を呼び掛ける。人員を強化したり必要な消耗品を整備するなど、今後の対策とする。 	

事業収支 (単位：円)	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	
	収入		歳入		歳入		歳入		
	利用料金	5,082,000	利用料金	4,384,540	使用料		使用料		3
	指定管理料	8,477,000	指定管理料	8,477,000	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	240,000	販売収入等	292,860	その他		その他		
	その他収入		その他収入						
	計	13,799,000	計	13,154,400	計	0	計	0	
	人件費	6,435,000	人件費	6,233,473	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	527,036	委託料		委託料		
	備品購入費	368,000	備品購入費	432,809	需用費		需用費	360,720	
	修繕費	309,000	修繕費	309,096	役務費		役務費		
	光熱水費	4,631,000	光熱水費	3,554,207	使用料・賃借料	90,072	使用料・賃借料	52,542	
	事業費	353,000	事業費	376,414	修繕費		修繕費		
	事務経費	4,000	事務経費	3,922	工事請負費	130,680	工事請負費	498,960	
	本社経費	720,000	本社経費	719,500	備品購入費		備品購入費		
	その他	463,000	その他	645,768	その他		その他		
	計	13,799,000	計	12,802,225	計	8,697,752	計	9,389,222	
自主事業	収入		収入						
自主事業	支出		支出						
自主事業	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		0		352,175	差引	-8,697,752		-9,389,222	
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）								48.7%	
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1名、非常勤8名(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	<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"/>	
	1 施設の利用者の個人情報を守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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<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	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	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。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。		4
	<ul style="list-style-type: none"> ・地域で取れた農産物の仕入と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 ・農産物運営委員会の実施による、利用者 と提供者の相互の要望を話し合い、協力して解決する場の設置 ・周辺施設と連携しての観光化と利用促進（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"> ・地元小学校の体験学習の場として活用、またその場合の送迎も地域貢献として行った。 ・公民館マレットゴルフ大会を開催 ・地元の方が参加して歌謡祭を実施。 ・昼食などの宅配として、地元の障害者団体から調達を要望に応じて行った。 	

【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	<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>地域連携</p> <p>危機管理体制</p> <p>----- 基準値</p>
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			

評価理由	<p>日常的に利用者とのコミュニケーションを行うことにより、要望等を把握し、迅速に対応しているため、利用者から高い評価を受けていること。</p> <p>地域農家との連携による、戸隠産の農作物の販売、地元 の団体等（公民館、農産物販売委員会）と連携し、地域交流祭、秋の収穫祭、ふるさと歌謡祭を開催するなどし、貸館利用者数の増加を図れていること。</p> <p>以上のことから、「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"> ・マレットゴルフ場の新たな活用策を検討する。 ・適切な維持管理により不具合の早期発見、対応を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元公民館のマレットゴルフ大会等の開催により貸館利用者が増加しているが、新たな活用策を実施するに至っていない。 ・職員による適切な維持管理及び利用者要望等の把握により、施設の不具合箇所の早期発見、対応を図れた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マレットゴルフ場を含め施設全体の活用策を検討し、入浴利用者の増加を図る。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きマレットゴルフ場を含めた施設の活用策を検討し、入浴利用者の増加を図る。
--------------------	--

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

職員同士の意思疎通及び自主意識の向上が施設の今後のサービスを左右するため、そのための勤務環境・考え方の育成に心がけている。

- 1) 定期的スタッフミーティングによる各々の要望と考えを重要視している。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・問題点、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。
- 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を定期的に行った。
- 3) 観光シーズンには、休館日を開館日として、通常営業を行った(5/4,8/10)。また、周辺の観光施設と連携したり、雑誌に掲載依頼を行って利用促進活動を行い、地域全体としての観光化と、施設の利用の促進を図ることで利用者・利用料収入の増加に結び付けている(わくわくチケット、一般観光雑誌(こまち)、物産湯産手形と協力し、割引プランを実施)
- 4) 無料送迎車の個別運行及び即時受け入れを継続して実施しており、臨機応変なサービスを行っている。
- 5) 地元で取れた農産物、販売の充実に向け、提供者―施設―観光客に産物を通した発信と交流の取り組みと、ロビーでの麦茶と漬物の無料サービスが、集いと寄り合いの場となっている。
- 6) 地元の協力を得て相互交流の収穫祭・歌謡祭を実施、サービスとしてポケットティッシュを配布し、施設の案内を宣伝として折り込んでいる。

② 業務の効率化に対する取組み

1) コスト削減・業務の効率化に対する取組み

- ・電灯、水道の節約、効率的なボイラー管理、空調の効率的かつ経済的な運営を利用者の協力を得て継続実施。
- ・日時清掃・点検の徹底により、不具合が深刻な状態にならないよう管理を行っている。特に修繕で可能な箇所・除雪などは、必要に応じて非番のスタッフに協力を要請するなどして極力内部職員で行い、修繕スキルの向上と経費の削減に努めている。
- ・消耗品の節約及び業者依頼の場合の地域的に効率的な手配(関係づくり)を心がけている。一方では本部一括購入による経費削減も実施。

2) 効率的かつ意欲的な業務に向けての取組み

- a) 下記点でのミーティングと報告(月報・随時)により、常に公共の施設で意識の向上をもてるよう環境づくりを行なっている。
 - ・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)
 - ・事故報告、ひやりはっと、にっこり報告
- b) 福祉団体として内部で実施するスキルアップについて、積極的に職員に受講を呼び掛けている。

③ その他

危機管理面・衛生管理面については特に施設管理の重要ポイントとして、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」「ひやりはっと」予防の為、原因・対策を相談・確認しあうためのミーティングの実施。また、盗難などの被害予防のため、チラシ配布による利用者への協力意識と職員での見回り強化を行っている。
- 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。なお、入浴時の利用者体調不良事故が1件発生したが、早急な対応により、大事には至らなかった。又、職員全員で消防鬼無里分署の講習会に参加するほか本部主催の研修会に参加している。
- 3、地震など災害が発生した場合に備えての手順と緊急確認意識の再確認

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設は入浴を主としており、地元の利用者は高齢者が多く、入浴中の事故・トラブルの未然防止のためには様々な観点での取り組みを意識しています。来館した利用者の体調の変化・異変に気づくこと的能力は非常に重要ですが、入浴の利用の判断は、利用者個々の自己意識・自己判断及び貴重品の管理などについて協力意識によるところが大きく、施設としての啓蒙活動に無関心な方に対しての事故防止策も必要となります。総合的な観点で事例共有の仕組み作り等による「備え」「共有」がある程度必要かと考えます。
- ・事業を行う上で、「利用者数」「利用料収入」の2つの観点での結果(成果)が重要ではありませんが、公共施設のあり方として、物理的な必要性や維持継続の見直し計画が画されているなか、施設の運営目的に沿った運営として、「数」「売上」のための具体策をどう広げていくか、焦点となると思います。ある程度の企画を行うと、それ以上はそれぞれの目的のための手法も相反することも多くあります。観光としての公共施設として、「利用者数」「利用料収入」の両方をどのように伸ばしていくか、またはいずれを焦点とすべき社会(施設の生き残りのために)なのか、大変さを感じています。

(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に行ない、利用者増とともに、利用料増加も並行して見込めるサービス向上を引き続き目指す。条例以外のクーポンなど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。
- ・利用料金を割引することで、ある程度の利用者の増加が見込まれてきましたが、利用料増加に結びつくにはある一定以上の集客が必要である。「リピーター」「定期的な利用」「新規利用者の開拓」「その他販売に対する影響」としての効果を経営的に判断し、割引を企画していきたい。
 - ・観光地として集客が見込まれる時期(夏季・長期連休など)には、臨時で開館することで、営業日増(サービス向上)につなげる。また、修繕等により長期にわたる休館を要した場合、臨時開館を設けるなど臨機応変な施設運営を行っていきたく。その場合には宣伝を密とする。
- 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、食品を中心として、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。戸隠中心市街地からは離れた観光所として、観光者向きの企画・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