

【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】 平成12年6月設置、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】 昭和57年12月設置、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、事業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、事業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、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業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、事業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	～	令和4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)					

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	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		森林囃子(日帰り入浴者数)	人	11,012	9,836	5,950	6,517	110%	3
		ふるさとセンター(貸館利用者数)	人	1,472	1,439	957	572	60%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	4,296,637	3,837,582	2,402,557	2,555,400	106%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 令和元年度: 令和元年9月から令和2年3月まで、浴室外改修工事のため、入浴施設を休止したことに伴い、利用者数が減少。 なお、令和元年東日本台風により、上記の浴室外改修工事の工期が1月から3月末までに延長。 令和2年度: 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用者数減少。							
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"> ・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(割引プラン) 			追加事業 ・送迎の個別対応(4名以上の団体から) 未実施 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、各種イベント、漬物の提供等はとりやめ				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・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、日常の施設のお知らせのほか、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、おでかけ、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。							

3 利用者評価

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	利用者アンケート	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。 ・農産物の提供者から直接の意見を聞き、より良い販売の場の提供に努めている。また、購入者からの意見も伺い、提供者にお伝えすることでよりニーズにあった産物とサービスの提供に努めた。 ・「戸隠地区住民自治協議会」を通じて、要望等の把握を行い、ふるさとセンターの利用促進につなげている。 	
	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の衛生清掃管理・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、要望として、閉館時間直前に来館した場合について、緩和(臨機応変な対応)を求める声もあった。 ・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。 ・コロナ感染予防に対する対応策としての飲食は、可能な対策を利用者に協力を徹底したうえで条件付きで要望に沿うように取り組んだ。 		
	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。 ・職員が親切、お願いしたこともしてくれるし、修理が早いのでうれしい(混合栓・イスなどの家具の修理など) ・割引は知らなかったが該当する割引を勧めてくれる(臨機応変な対応)・送迎車ありがたい ・行き方がわからなかったが、細かく教えてもらい、ありがたかった。 ・休館日にバスを利用してきて困ったが、親切に対応してくれた。 ・コロナ対応に対する対策が十分で安心できる。 	
		(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 ・休館を知らなかった。お知らせを徹底してほしい。 ・コロナ感染予防に対する人数制限が厳しいとの意見や、緩いという意見がさまざまあります。 	
		《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> ・該当する利用者には呼びかける。見回りも強化しているが完全に防げることではないので、呼びかけを徹底する。 ・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。 ・コロナ対策による休館の周知の範囲、手段を広げできるだけ多くの方にお知らせできるよう努めます。 ・コロナ対応に伴う感染予防処置を徹底しておりますが、対策をご協力いただきながらニーズに合った運営に沿っていきます。 	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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 3,900,000 指定管理料 8,466,000 委託料 販売収入等 その他収入	利用料金 2,436,440 指定管理料 8,778,000 委託料 販売収入等 その他収入	歳入	使用料 雑(納付金) <small>行政財産目的外使用料</small> 貸付料 その他	使用料 雑(納付金) <small>行政財産目的外使用料</small> 貸付料 その他	計	0	
支出	人件費 6,426,000 設備管理費 684,000 備品購入費 備品購入費 350,000 修繕費 350,000 光熱水費 3,661,000 事業費 488,000 事務経費 4,000 本社経費 600,000 その他 503,000	人件費 6,880,067 設備管理費 495,220 備品購入費 281,352 修繕費 358,677 光熱水費 2,981,069 事業費 328,440 事務経費 2,840 本社経費 598,800 その他 644,809	歳出	指定管理料 8,778,000 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 90,072 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	指定管理料 8,382,000 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 90,072 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	計	8,868,072	計	37,842,072
自主事業	収入 350,000 支出	収入 118,960 支出							
損益	自主事業損益 350,000	自主事業損益 118,960	差引						
	0	-1,237,874		-8,868,072				-37,842,072	
	人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)							54.7%	
	本社経費が、計画額と実績額で異なる理由		本社経費の予算額は千円単位切り上げのため600千円だが、計上・実績ともに598,800円で同額である。						

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 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)	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		

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	☑	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 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		
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			
<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			
<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 ・利用者と提供者の相互の要望を直接確認し、協力して解決する場の設置(コロナ対応により農産物運営委員会の定期開催ができないための代替として) ・周辺施設と連携し観光利用促進(割引プラン・チラシの配布等で協力体制を築く) ・送迎の個別対応 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・休館時または施設再開時にバス会社と連携し、バスによる来館される方に影響を及ぼすことがないように利用者サービスに努めた。 ・予定したイベントについてはコロナ対応に伴い、中止とした。 ・新型コロナウイルスの様々な対策や考え方に戸惑う方が多く、長野市や省庁他からの情報を伝達し、共有に努めた。また、感染防止対策について地域の方から問い合わせがあった際には、施設内での具体的な対応や方法として事例紹介を行った。 </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 ・利用者と提供者の相互の要望を直接確認し、協力して解決する場の設置(コロナ対応により農産物運営委員会の定期開催ができないための代替として) ・周辺施設と連携し観光利用促進(割引プラン・チラシの配布等で協力体制を築く) ・送迎の個別対応
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 ・利用者と提供者の相互の要望を直接確認し、協力して解決する場の設置(コロナ対応により農産物運営委員会の定期開催ができないための代替として) ・周辺施設と連携し観光利用促進(割引プラン・チラシの配布等で協力体制を築く) ・送迎の個別対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・休館時または施設再開時にバス会社と連携し、バスによる来館される方に影響を及ぼすことがないように利用者サービスに努めた。 ・予定したイベントについてはコロナ対応に伴い、中止とした。 ・新型コロナウイルスの様々な対策や考え方に戸惑う方が多く、長野市や省庁他からの情報を伝達し、共有に努めた。また、感染防止対策について地域の方から問い合わせがあった際には、施設内での具体的な対応や方法として事例紹介を行った。 			

【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>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	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>【利用者評価】 利用者からの要望・苦情等を、常に受け付け、すぐできることは対応し、全体には定例のスタッフ会議で検討し、施設運営に素早く反映し、利用者からも好評を得ていること。</p> <p>【地域連携】 地域農家と連携した戸隠産の農作物の販売、住民自治協議会など地元の団体等と連携した、貸館利用の促進に取り組んでいること。駐車場・マレットゴルフ場の整備の際に、地元業者や近隣者の協働により実施していること。</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> <p>【全般】 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、4～5月休館し、またその後も人数制限や休憩室の閉鎖などを行っているため収入は減少した。また、見回りや消毒などに女性スタッフを増員する必要があり、シフトや人件費の削減のため、営業時間の短縮、定休日の増などで対応し、経費節減に努め、当初見込みよりも赤字を抑えている。</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)
	<p>・今年度は浴室改修による休館が終わり、老朽化した施設の改善が図られたが、改修後の設備について利用者から細かい改善要望があるため、対応が必要である。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、休館・部分クローズなどの必要があり、周知に課題がある。</p>	<p>・改修後の浴室は好評を得ているが、排水や目隠しシートなどに課題があったため、指定管理者の創意工夫で対応した。</p> <p>・新型コロナウイルス対策として、休館日の変更があったが地区内放送等で周知を行った。休憩室も要望が多いため、条件付きで再開した。</p>	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、新しい生活様式を取り入れた効率的な施設運営を実施していく。密にならない利用者の人数制限と、スタッフの増員(消毒、見回り等)、収支のバランスを見ていく。

指定管理者自己評価

(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に大きく影響するため、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（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) 周辺の観光施設と連携したり、雑誌や手形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。
 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場となるよう継続して取り組んでいる。

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り組み
 ・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。
 ・日時点検の徹底により、不具合が深刻な状態にならないよう努めている。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と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り組み
 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
 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

・利用者層としては実質高齢者が多い現状があり、コロナ禍での感染予防対策については特に徹底して行ってきた。入館時の体調確認、施設内各所での消毒換気はもちろん、職員を増員して様々な箇所での対応・見守り確認・密にならないよう人数制限、利用者への使用箇所の衛生処理を促すなど、コロナ予防に対する危機管理を最重要として施設管理を行った。その他、入浴施設のレジオネラ菌対策、冬季のヒートショック対策、熱中症対策等についても例年同様、施設管理の重要ポイントとして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を行っている。
 1. 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・確認しあう共有の場の開催。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、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、事故を未然に防ぐことが大切であると考えている。
 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

・コロナ禍での運営として利用者の健康・危機管理を持った施設運営を第一としながらも、それが可能な職員体制の維持や施設経営を維持していくことの先行きに対する収支面での計画が流動的である現状。
 ・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）が重要ではありますが、公共施設マネジメントの観点から、物理的な必要性や維持継続の見直し計画されているなか、施設の運営目的に沿った運営として、「利用者数」「収入」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・地域にとって必要な公共施設として、「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（施設の存続のために）なのか、大変さを感じています。
 ・入浴を伴う公共施設として、事故予防のための即座の対応を常に心掛けていますが、あらゆるパターンを想定したとき、施設の構造上、課題が多いこと。

(3) 総合評価

評価基準

【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

・当該年度は、新型コロナによる利用者数への影響が大きく、工事による休館を行った昨年と比較すると年間の利用者数は102%の増加であったが、通年通して営業した一昨年との比較では37%の減少であった。一方、一日あたりの利用者数と比較すると同比で31.4人→28.2人と、3名以上の減少であるが、繁忙期として人数制限を強化した本年8月度を省いた場合、年間では一日あたり1人程の減少数値であり、この面から年間の大部分を占める月では、減少を最小限に抑えることができたものとする。また、本年度は新型コロナ感染予防が最重要ポイントとして、利用人数及び食事などを制限した対応を行ってきたことは利用者数の減少の一因ではあるが、来館者からはおおむねその運営に対し理解と共感を頂いたこと、その手法について地域に対する発信ができたことなどは成果として評価を頂いた部分であると感じる。
 ・森林離子が休館となった時期も、施設の不具合箇所や修繕箇所に対しての対応意識を持ち続け、外注に頼らず内部職員で修繕を継続して行ってきた。新型コロナに対する対応や学習時でも意欲的に提案があり、こういった職員全員で率先し、協同して行う取り組みは、利用者に与える雰囲気づくりの面で非常に重要だが、苦情に対しても受け止め共有し他人事としない環境を持続するうえでも重要なことであると考えます。数値面では例年以上の成果を残すことはできなかったが、今までとは異なる運営により、地域との連携、地域にとって必要な施設づくりとして、次年度以降の施設運営にむけての重要な基礎を築けたことは計画通りであり、よって上記の自己評価とした。

② 次年度以降の取組み

1) コロナ禍にあって、本年度活かされた危機管理運営をより強化するとともに、手法を見定め、本来の状況に戻すべく対応を切り替える。コロナ感染予防と利用人数増加の両立。
 2) 魅力的な利用者サービス、地域と連携した企画の実施
 3) 販売品目の充実化、観光地としての販売品の増加
 4) 前回の消費増税時には据え置きとした料金の改定についても、担当課と協議を行っていきたくと考えている。