

平成26年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 66
ID 143007

【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 | 04005 | 長野県高齢者生活協同組合 | | | | | |
| 所管課 | 主 | 143000 | 観光振興課 | 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) | <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 | 長野県高齢者生活協同組合 | 指定回数 | 2 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) | 基本方針・事業計画に沿った管理運営がされた。財務状況・組織体制は良好で安定性を保っている。 | |
| | | | 3 |

2 施設の有効活用

No. 66

| 施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など) | 利用区分等 | 単位 | H23 | H24 | H25 | H26 | 対前年比 | 評価 |
|---------------------------|---|--|--------|--------------------|--------|--------|------|----|
| | 森林囃子 | 人 | 12,659 | 11,996 | 12,180 | 12,366 | 102% | |
| | ふるさとセンター | 人 | 1,739 | 1,585 | 1,307 | 1,315 | 101% | |
| | (特記事項) 周辺観光施設との連携、冊子による割引券の掲載による入浴割引の継続実施により森林囃子の利用者は増加している。 | | | | | | | |
| 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 | 利用者の受付業務 温泉業務 売店業務 施設維持管理 | | ・夏祭りの実施 | | | | |
| | 自主事業 | ・中山間地の農産物市 ・農産物販売運営委員会の設置と開催 ・地域密着料理教室 ・漬物などの無料提供 ・地域の施設と共同した利用者サービス | | | | | | |
| サービス維持・向上の取組み(広報等) | 公共施設を中心として、イベントチラシと季節に合わせた割引プランのチラシ配布、施設パンフレットの配布と地域有線の活用により施設の利用促進のお知らせに努めた。また、観光客に向けた割引券の掲載・周辺施設と連携しての割引・施設特定日(もくもくの日)などの割引プランを実施。連休などの観光客が見込まれる時期には休館日を営業日とするなど利用サービス向上に取り組んだ。 | | | | | | | |

3

3 利用者評価

No. 66

| 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 | |
| 利用者からの評価・苦情等 | (2) 調査、会議等の内容 | <p>・館内に、「利用者の声」コーナーとして、アンケート用紙とアンケートボックスを設置し、来館者からの広い意見を求めている。コーナーは、多くの来館者が通る事務室脇通路に設置し、飾りつけや張り紙など、目立つように工夫しているが、年間を通してほとんど投稿はなく、主として日常的な利用者とのコミュニケーションや年に複数回開催される農産物連絡会・地元の高齢者会からの要望・苦情の聴取である。</p> <p>・地域に案内チラシを戸別に配布し、直接会話しお知らせするなど、ニーズ把握の機会をもった。</p> | | |
| | (3) 調査、会議等の結果 | <p>・感想と要望その他について、意見があったら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。</p> | | |
| 利用者からの評価・苦情等 | (1) 良好とする評価 | <p>・浴室の壁・天井など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)</p> <p>・トイレが新しくなり、気持ちが良い。・屋外、夜間が明るくなった。遠くからでもよくわかる。</p> <p>・割引が増え、気軽にこれる。・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。・休憩場所が増えてゆっくりできる場所が増えてうれしい</p> <p>・感謝祭にぎやかで楽しかった。イベントの振る舞い、そば打ち企画がとてもよかった。販売関係が増えたのがうれしい(土産、肉類などの食品、弁当、冷温兼用の自販機)</p> | | |
| | (2) 苦情・改善等の要望事項 | <p>・脱衣室(特に女性)が、髪の毛がいっぱい落ちている(混雑時)</p> <p>・害虫が多い(特に春～夏の毛虫)</p> <p>・窓口の職員の対応が悪い(挨拶がなかった)</p> <p>・案内チラシが配布されなかった(エリア対象外)</p> | | |
| 対応措置 | | <p>《対応措置》</p> <p>・繁忙期には、女性職員を常駐し、常時清掃可能な体制とした</p> <p>・人員、器具なども総動員し、可能な限り対応した</p> <p>・窓口対応時は来館者に気を配り、相手の立場に立った対応を行うことを徹底した。他、施設職員としての教育を定期的に行う。(所長会議→各現場会議)</p> <p>・配布地域・方法等の課題を次回に活かす</p> | | |

4

| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支（平成26年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|----------------|---|------------|--|------------|----------|------------|---------------|------------|------------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成26年度決算 | | 平成25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 | 5,082,000 | 利用料金 | 4,475,710 | 歳入 | 使用料 | | 使用料 | |
| | 指定管理料 | 8,477,000 | 指定管理料 | 8,477,000 | | 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 | 240,000 | 販売収入等 | 394,800 | | その他 | | その他 | |
| | その他収入 | | その他収入 | | | | | | |
| | 計 | 13,799,000 | 計 | 13,347,510 | | 計 | 0 | 計 | 0 |
| 自主事業 | 人件費 | 6,413,000 | 人件費 | 6,032,385 | 自主事業 | 指定管理料 | 8,477,000 | 指定管理料 | 8,241,000 |
| | 設備管理費 | 457,000 | 設備管理費 | 524,040 | | 委託料 | | 委託料 | |
| 損益 | 備品購入費 | 318,000 | 備品購入費 | 632,446 | 差引 | 需用費 | | 需用費 | |
| | 修繕費 | 412,000 | 修繕費 | 191,913 | | 役務費 | | 役務費 | |
| | 光熱水費 | 4,793,000 | 光熱水費 | 5,035,080 | | 使用料・賃借料 | | 使用料・賃借料 | |
| | 事業費 | 444,000 | 事業費 | 183,658 | | 修繕費 | | 修繕費 | |
| | 事務経費 | 214,000 | 事務経費 | 369,605 | | 工事請負費 | 15,053,040 | 工事請負費 | 457,800 |
| | 本社経費 | 748,000 | 本社経費 | 312,800 | | 備品購入費 | | 備品購入費 | |
| | その他 | | その他 | | | その他 | | その他 | |
| | 計 | 13,799,000 | 計 | 13,281,927 | | 計 | 23,530,040 | 計 | 8,698,800 |
| | 収入 | | 収入 | | | | | | |
| | 支出 | | 支出 | | | | | | |
| | 自主事業損益 | 0 | 自主事業損益 | 0 | | | | | |
| | 損益 | 0 | | 65,583 | | | -23,530,040 | | -8,698,800 |
| | 人件費比率【人件費（賃金等）／平成26年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） | | | | | | | | 45.4% |
| | 本社経費が、計画額と実績額で異なる理由 | | イベント運営を現場職員及び地域住民等の手作りで行ったことにより、人件費、準備費等の支出を節減できたため。 | | | | | | |

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（全員長野市在住者、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 | 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 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | 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 | 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"> 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 | | (追加事業) ・ふるさとセンター内トイレ改修を記念し夏祭りを開催。運営や会場の飾りつけに地域住民が参加。また、地域の婦人会による豚汁等の振る舞いを実施。 |

【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 64 | |
| 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
 温浴施設という特性上衛生面には特に気を配る必要がある。利用者アンケートにより寄せられた衛生面の苦情に迅速に対応すると共に、混雑時には職員を脱衣所に常駐させ常時清掃可能な体制を敷くなど運営上の工夫が見られる。また、利用者要望に対する対応が早く、当初計画に無かったイベントを地域住民と共に企画運営するなどし、利用者からの評価につながっていることから、利用者評価は「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) |
|------------------|---|--|-------------------|
| | 更なる宣伝広報に努め、利用者増加を図る。 販売品のマンネリ化を防ぎ、販売事業の収益増を図ること。 | 観光冊子等のクーポンを活用し、利用者増が図られた。 キャンプ客をターゲットとした冷凍食肉販売を導入し好調であった。一方、不調な品目を廃止する等し、前年度比で133%と販売事業収益が増加した。 | |

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
 販売品の充実を継続して行い、利用者のニーズに合わせた商品を提供することにより収益増を図る。各種割引クーポンを活用し、施設の知名度を高めると共に利用者の増加を図る。

(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

- 1) スタッフ同士の意思疎通及び自主的な業務意識の向上が施設のサービスを左右するため、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視し、自主的な行動をとれる勤務環境を作ることを行っている。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、男性スタッフを出動とし、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) 入館者が見込まれる時期には、休館日を閉館日として、通常営業を行った。また、周辺の観光施設と連携し、森林囃子の割引となるプランを企画することにより、地域全体としての観光化と、施設の利用の促進を図っている。他、観光紙面や近隣地域に案内チラシを配布するなど利用促進活動を行い、利用者・利用料収入の増加に結び付いた。また、物味湯産手形の無料入場施設対象とするなど、新しい企画に参画した。
- 4) 無料送迎車の個別運行及び即時受け入れの実施。宣伝用のマグネット看板も取り付け、初めての方にもわかりやすい宣伝を行った。
- 5) 無料休憩室の拡大。(トレーニング室の一部を休憩できるスペースとして) 繁忙期にも利用者が安心してくつろげる空間作りに努めている。
- 6) 地元で取れた農産物、販売の充実に向けた取り組みと麦茶と漬物などの無料サービス
 地元の利用者の大きな協力を得て、農産物を販売している。特に県外等観光客から「珍しいもの・安価」として好評。地域住民の協力により、地域の産物を施設から発信できる活動となっている。また、販売品目として好調なものは維持し、不調なものは入れ替えを行った。冷凍食肉、冷凍弁当を新規に販売を開始。ロビーでの無料サービスも好評であり、寄り合える場となっている。
- 7) トイレの水洗化を祝し夏祭りを実施、また農産物販売連絡会の協力を得て、地域の方・利用者が交流できる文化祭として、秋の収穫祭を実施した。振る舞い汁の提供、アトラクションとしてそばうち体験とポン菓子、音楽演奏会、健康チェックの企画を行い、楽しんでいただいた。

② 業務の効率化に対する取組み

- 1) コスト削減に対する取組み
 - ・ロビーへの冬季のカーテン設置による、効果的な暖房効率の実現。また、和室など温度管理による冬季の灯油量の節電。
 - ・ボイラーの着火時間と温度がさめない為の方法を繰り返し検討。他、利用者の協力による浴室内の節水。
 - ・スタッフの徹底した日常清掃と週次清掃による、腐食進行度の低下
 - ・修繕は専門知識を備えているスタッフを中心に、可能な限りスタッフで行った。
 - a) 浴室の手の届かないところ(足場を組まないといけないような作業)
 - b) 室内ドアの戸車交換、浴室内混合栓・各種センサーの部品取替えなど
 - c) 除雪機、草刈り機の異常箇所の修繕
 - d) マレットゴルフ場の整備及びボール等の修繕
 - e) 浴室タイルの修繕及び木部の塗装など
 - ・職員による作成物や他施設からの寄付・手配により消耗品・備品購入の節約につながった。
 - ・除雪は全てスタッフで実施した。(降雪の多いときには非番のスタッフを手配するなど)
- 2) 仕事に対する意識の向上についての取組み
 下記点を重視した月報の作成と月次のスタッフミーティングにより、全員で常に仕事を振り返り、次につなげるための機会を保っている。
 - ・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)への対応。
 - ・危機管理面については別項目にて。

③ その他

- 危機管理面については特に重要視し、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」「ひやりはっつ」予防の為、原因・対策を相談・確認しあうための学習会の実施。また、職員としての危険防止のための「リスクアセスメント」として考えられる事例の検討、評価を全員で検討し安全衛生管理全般について職員全体が常に問題意識と改善の意識を持って取り組んでいる。
 - 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。そのため、消防士などの専門家から初期の対処法を学ぶほか本部主催の研修会に参加している。
 - 3) 行政の指定管理運営として、施設の目的・仕様書・条例などに沿い、「公平性」「中立性」など、協定書に基づいた運営を行うことの徹底を全員で再共有した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

施設運営で、もっとも心がけていることは、施設は入浴を伴う施設であり、地元の利用者は高齢者が多いことから、特に入浴中の事故や保健衛生についての日常管理と、事故防止のための継続的な意識(職員はもちろん、利用者の意識も)と考えており、職員1人1人の質の高い運営ができるよう努力しておりますが、現在の諸条件を含め、継続的に意識を持続することの大変さ(大切さ)を感じております。限られた予算の中で、利用収入販売事業等による収益の向上が重要ではありますが、物価の高騰、老朽化による設備等の修理改善、法対応等の指摘に対する対策など、新しく必要な経費箇所も年々増大してきます。そのとき・その時代にあった優先度の見極めと利用者(ニーズ)に与える影響・効果を緊急的あるいは長期的に判断することは容易ではありませんが、法の改正に伴うメンテナンスの必要性も含め、最善と思える今後の方向性を市とともに検討・協議し、継続して当施設の運営に取り組んでいきたいと考えています。

(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的に行ない、長期的に利用者増、利用料増加が見込めるサービス向上を目指す。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」としての効果を経験的に判断し、割引を企画していきたい。
 - ・現在の休館日は水曜日であるが、夏休みやゴールデンウィークなど、避暑としての観光地として集客が見込まれる時期であれば、臨時で開館することで、利用者増と利用料収入につながる。連休など、「世間が休暇」である場合には施設は開館日とすることを引き続き実施していきたいと思っっている。また、修繕等により長期にわたる休館を要した場合、直近の水曜日を閉館とするなど臨機応変な施設運営を行っていきたく。
- 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、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