

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. 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	07004	株式会社オーエンス					
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	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、高齢者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	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)	・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  3
	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

No. 73

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
	日帰り入浴利用者数	人	45,115	45,776	49,171	49,603	101%	
	日帰り入浴利用者収入	円	16,192,400	18,544,000	19,219,800	19,377,540	101%	
	老人いきいの家利用者数	人	22,271	20,971	22,595	23,836	105%	
	老人いきいの家利用者収入	円	2,426,680	2,270,590	2,473,290	2,423,170	98%	
	個室利用	件	92	129	131	150	115%	
	個室利用	円	184,000	287,000	268,000	313,650	117%	
(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"> <li>・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</li> <li>・保科温泉・若穂老人憩の家の施設及び設備の維持管理の関する業務</li> <li>・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</li> <li>・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関する業務</li> </ul>						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食堂事業</li> <li>・マッサージ</li> <li>・カラオケ大会</li> <li>・さくらまつり</li> <li>・囲碁大会</li> <li>・健康体操</li> <li>・書初め展示ほか</li> </ul>						
サービス維持・向上の取組み (広報等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・浴室内の不慮の事故を未然に防止する為に、1時間に1回浴室の巡回点検を行った。(継続中)</li> <li>・来館者への声かけや掲示をすることで、イベント情報の周知をした。</li> <li>・午前・午後各一回施設内外を巡回し、防犯予防等に努めた。(ゴミ拾い実施)</li> </ul>							

4

3 利用者評価

No. 73

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	
利用者からの評価・苦情等		(2) 調査、会議等の内容 利用者満足度調査を年1回専門業者に依頼して実施。 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 n=150		
		(3) 調査、会議等の結果 総合的な満足度は93.3%と高水準を保っている。 ポイントカードの導入や各種サービスに関しては、「利用していない」が6割を占める。利用者への周知の徹底が必要である。		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・泉質が良い、湯温もちょうどよい</li> <li>・お風呂がきれいである</li> <li>・フロントの人が親切である</li> <li>・対応が良い(スタッフ)</li> <li>・美味しく、価格も安い(食堂) 等</li> </ul>	3	
		(2) 苦情・改善等の要望事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・愛想の悪い人がいる(スタッフ)</li> <li>・湯の温度が朝ぬるく、午後熱い</li> <li>・果物・野菜の販売をして欲しい</li> <li>・大広間が暗い</li> <li>・宿泊できるようにして欲しい</li> <li>・脱衣所を広くしてほしい 等</li> </ul> <<対応措置>> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ研修(指定管理者講習、接遇マナー講習、CS向上に向けての取り組み検討 等)</li> </ul>		

	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		
事業収支 (単位：円)	収入	利用料金	20,600,000	利用料金	22,114,360	使用料		使用料		3
		指定管理料	21,034,000	指定管理料	21,034,000	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	2,463,757	その他		その他		
		その他収入		その他収入						
		計	45,234,000	計	45,612,117	計	0	計	0	
	支出	人件費	14,971,000	人件費	15,692,991	指定管理料	21,034,000	指定管理料	21,100,000	
		設備管理費	4,306,000	設備管理費	3,434,100	委託料		委託料	31,500	
		備品購入費	1,003,000	備品購入費	606,862	需用費		需用費		
		修繕費	1,500,000	修繕費	740,111	役務費		役務費		
光熱水費		16,525,000	光熱水費	16,016,715	使用料・賃借料		使用料・賃借料			
事業費		5,567,000	事業費	2,870,065	修繕費	520,300	修繕費	103,110		
事務経費		1,362,000	事務経費	1,295,559	工事請負費	519,480	工事請負費	2,017,050		
本社経費			本社経費		備品購入費	80,352	備品購入費			
その他			その他		その他		その他			
		計	45,234,000	計	40,656,403	計	22,154,132	計	23,251,660	
自主事業	収入	6,000,000	収入	5,448,870						
	支出	6,000,000	支出	12,420,062						
	自主事業損益	0	自主事業損益	-6,971,192						
損益		0		-2,015,478		-22,154,132		-23,251,660		
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)								38.6%		
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 アドバイザー1名 ※市内在住者11名(うち若穂地区5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	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
自主事業や利用者数向上の為、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。 食堂事業の仕入れ等において、地元業者の採用を徹底した。 地元団体と協働して「さくらまつり」を実施した。		

【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><b>合計得点</b></p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">64</p> </div> </div>
施設の有効活用	4	16	
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	3	6	

評価理由
平成26年度当初の利用者数目標であった72,000人を達成した。そして、指定管理者制度が始まった平成24年度から、3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。加えて、地域交流の場である自主事業を昨年度より多く実施した。以上より、施設を有効に活用しようとする姿勢が見られたため「施設の有効利用」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)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業である食堂事業の収支の改善</li> <li>エネルギー削減のための取り組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>食堂事業において、営業時間を短縮することで人件費を削減しようと努めた。</li> <li>重油の値下がりに伴い、ペレット使用量を減らすことで光熱水費の削減に努めた。</li> </ul>	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

## 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、カラオケお楽しみ会を中心に自主事業を増やし、28事業を行った。（平成25年度は14事業）
- ・館内誘導表示や休館日等、わかりやすく工夫して掲示した。
- ・平成26年度よりポイントカードの導入、温泉と食事のセット販売を実施。
- ・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を行った。
- ・初めての来館者には積極的かつ適切に声掛けするよう努めた。
- ・浴室内で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。
- ・浴室内で不慮の事故を未然に防止するため、特に浴室内での見回りを1時間に1回することを徹底した。
- ・利用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・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ヶ月に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ため、職員で整備し夜でも安全に通れるようにした。（階段を作る等）

## ③ その他

- ・施設・食堂のチラシを発行・配布した。
- ・地元業者の採用を徹底した。（委託・食堂仕入れ等）
- ・地元雇用を徹底した。
- ・自主事業や売り上げアップの為、積極的に地元地区との連携強化に努めた。（さくら祭り等）

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設整備、建物の老朽化に対応する為に、長野市と連携をとり施設修繕を効率的に進めていく。

## (3) 次年度以降の取組み

- ・自主事業において、さらに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）
- ・地域の団体と学校との連携強化
- ・設備修繕計画の作成・実行

## 【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