

【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	高齢者活躍支援課			
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㎡ 個室6、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。若穂老人憩の家は、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の拠点として、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となることを目指す。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> 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 午前9時～午後4時（入浴は午前10時から） 貸館事業（個室利用） 								

【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	株式会社オーエンス			指定回数	2 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)					3

2 施設の有効活用

No. 44

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	保科温泉（日帰り入浴）利用者数	人	49,834	48,458	49,206	47,413	96%	
	老人憩の家利用者数	人	23,933	23,889	23,116	21,651	94%	
	個室利用	件	107	129	112	129	115%	
	食堂利用者	人	8,106	7,855	7,526	6,598	88%	
	営業収入（指定管理料を除く）	円	30,348,814	29,749,831	30,478,730	28,613,688	94%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) ・平成29年7月1日より、市内に居住する60歳以上の者の利用料金を150円から200円に改定した。 ・平成30年度は猛暑の影響で夏季利用者数の減少が著しかった。								
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	・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、川柳大会 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、カラオケ大会 健康講座、健康体操、七夕飾り、健康ウォーク 書初め大会、マレットゴルフ大会 さくらまつり、太郎山トレッキング						
サービス維持・向上の取組み（広報等）	・施設内の安全で快適な空間を保つために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した。 ・本社専門部署の調査員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

3 利用者評価

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	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】 ・年1回専門業者に委託して実施。実施期間：平成30年11月1日～11月17日 ・利用者の属性、利用目的、来訪のきっかけ、利用頻度、参加イベント、交通手段、総合満足度等について調査 【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、4段階評価で「満足」と「やや満足」の比率の合計が97.3%と非常に高い水準を示している。 ※「満足」、「やや満足」、「やや不満」、「不満」 ・性別 男性52%、女性48% ・年齢 19歳以下0.0%、20代1.3%、30代4.7%、40代4.7%、50代10.7%、60代30.2%、70歳以上48.3% ・居住地 長野市北部45.6%、長野市南部35.6%、長野市外18.8%		
	(1) 良好とする評価	・スタッフの対応が良い。 ・温泉の湯量が多く、泉質も良い。 ・いつも気持ちよく利用できる。 ・休館日が月1日なので利用しやすい。		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	特になし		
	《対応措置》	特になし		

3

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	22,500,000	利用料金	21,656,730	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	20,800,000	指定管理料	20,800,000		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	1,900,000	販売収入等	1,346,488		貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入			その他		その他	
	計	45,200,000	計	43,803,218		計	0	計	0
支出	人件費	15,914,000	人件費	16,906,847	歳出	指定管理料	20,800,000	指定管理料	20,800,000
	設備管理費	3,271,000	設備管理費	2,862,276		委託料		委託料	
	備品購入費	4,032,000	備品購入費	3,020,193		需用費		需用費	
	修繕費	792,000	修繕費	1,068,060		役務費		役務費	
	光熱水費	15,642,000	光熱水費	15,786,755		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	1,714,000	事業費	1,463,946		修繕費	323,622	修繕費	
	事務経費	957,000	事務経費	733,178		工事請負費	1,277,640	工事請負費	
	本社経費	1,295,000	本社経費	650,000		備品購入費	69,336	備品購入費	
	その他	1,583,000	その他	1,361,289		その他	126,120	その他	126,120
	計	45,200,000	計	43,852,544		計	22,596,718	計	20,926,120
自主事業	収入	6,000,000	収入	5,610,470					
	支出	6,000,000	支出	5,576,046					
	自主事業損益	0	自主事業損益	34,424					
損益		0		-14,902	差引		-22,596,718		-20,926,120
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30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				施設訪問回数の削減等で計画値より減少。					

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) 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)	<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		

6 危機管理体制 ※ すべて で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「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	
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保護の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			
<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"> 自主事業や利用者数向上のために、積極的に地元地区との連携強化や地元消防の協力を得て職員の安全教育（防災訓練・AED研修）、安全で利用しやすい施設づくり。 地元雇用を優先。 地元団体と協働して「さくらまつり」を実施。 障害者就労支援施設アトリエCOCOよりトイレトペーパー等の衛生商品の調達。 </td> <td> <p>【追加】</p> <ul style="list-style-type: none"> きらめき事業 若穂地区実行委員会への協力 </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"> 自主事業や利用者数向上のために、積極的に地元地区との連携強化や地元消防の協力を得て職員の安全教育（防災訓練・AED研修）、安全で利用しやすい施設づくり。 地元雇用を優先。 地元団体と協働して「さくらまつり」を実施。 障害者就労支援施設アトリエCOCOよりトイレトペーパー等の衛生商品の調達。
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"> 自主事業や利用者数向上のために、積極的に地元地区との連携強化や地元消防の協力を得て職員の安全教育（防災訓練・AED研修）、安全で利用しやすい施設づくり。 地元雇用を優先。 地元団体と協働して「さくらまつり」を実施。 障害者就労支援施設アトリエCOCOよりトイレトペーパー等の衛生商品の調達。 	<p>【追加】</p> <ul style="list-style-type: none"> きらめき事業 若穂地区実行委員会への協力 			

【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 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 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			62

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数は、猛暑の影響があり、保科温泉と老人憩いの家の両方において昨年度と比べ減少した。 住民自治協議会と協働した事業の実施、地元の障害者就労支援施設からの物品調達に努めていることなどを評価し、「地域連携」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）
	施設の老朽化による臨時休館等が発生しないよう計画的な修繕を実施していく。	計画的に修繕を実施した結果、臨時休館等は発生しなかった。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	空調設備の故障が続いているため、計画的に設備の更新を行う。		

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

(ア) 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、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ように案内板の新規作成、更新や注意喚起の掲示を行い利用者の利便性の向上、安全確保に努めてまいりました。

(イ) 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声掛け等、ハード・ソフト両面からの対応を図りました（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や浴室は当然のこと、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調査を実施し、清掃指導を行いました。）。

② 業務の効率化に対する取組み

(ア) 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まいりました。

(イ) 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・実施いたしました。
- ・ 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へのサービスと集客の向上に努めました。

③ その他

(ア) 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当たり、犯罪被害に遭わないための防犯対策に万全を期してまいりました。
- ・ 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」に取り組んでまいりました。

(イ) 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下、施設運営及び消防訓練を行ってまいりました。
- ・ 市の関係部署・消防・警察・病院等、連絡先の一覧を事務所内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まいりました。
- ・ 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。

(ウ) 個人情報保護について

- ・ 「個人情報管理規定」を策定しております。
- ・ 「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まいりました。

(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30年度の利用者数は平成29年度に対して保科温泉で1,793人減少、若穂老人憩の家で1,465人減少。全体としましては69,064人で前年対比で3,258人の減少となりました。特に、夏季の減少が著しく、猛暑日の長期化による影響と、市内の類似施設の営業等が主な要因と思われます。

【施設・設備の老朽化】

施設老朽化の対応（特に空調設備）を迅速・適格に行っていくことが最重要課題となっております。

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【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

自主事業については計画どおり実施でき、参加者からも好評をいただき年々参加者が増えています。運営の安全面についても大きな事故はなく適切に運営できました。利用者数は減少傾向にありますが、夏の猛暑日の長期化等の影響が大きいものと考えます。

② 次年度以降の取組み

- ・ 施設設備の老朽化に対しては、早期発見、早期対応することにより修繕費の削減に努めてまいります。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小限に抑えてまいります。また、空調設備の故障状態が続いているので長野市と連携して機器の更新を行っていきます。空調設備の更新が実施されるまでは扇風機の設置・水分補給の声掛け等を行っていきます。
- ・ 夏季はここ数年、猛暑日が増えていることから、高齢者の熱中症・利用者数の減少の要因となりますので、当面は応急的に扇風機等を設置し、空調設備の修繕を出来る限り早く実施することを考えております。
- ・ 令和元年度は施設の利用者増を目指し、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、自主事業の集客に力を入れてまいります。
- ・ 平成30年度に引き続き、障害者就労支援施設からの物品調達を行ってまいります。