

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

1 公の施設

評価対象年度：平成29年度（指定期間 5年のうち 5年目）

施設名	大町市コミュニティーセンター上原の湯	設置年月	平成17年6月
所在地	大町市平1955番446	所管課	民生部市民課

2 指定管理者

団体名	株式会社セイウン	選定方法	公募 ・ 非公募
住 所	埼玉県さいたま市桜区田島9-31-1	指定期間	平成25年度～29年度（5年間）

3 当該施設の管理運営に関わる収支（単位：千円）

項目			予算額	決算額
市	収入	納付金		
		計（A）		
	支出	指定管理料	2,389	2,389
		修繕費	1,034	976
		手数料	157	156
		その他管理費	324	324
		計（B）	3,904	3,845
差引（A－B）		-3,904	-3,845	

項目			予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	2,389	2,389
		利用料	16,967	17,097
		自主事業収入	3,305	2,737
		計（A）	22,661	22,223
	支出	人件費	11,174	10,955
		外注費	2,122	2,262
		修繕費	389	331
		消耗品費	849	824
		水道光熱費	3,866	4,041
		燃料費	2,279	2,685
		通信費	191	186
		その他	686	871
		自主事業経費	1,565	1,415
		計（B）	23,121	23,570
差引（A－B）		-460	-1,347	

4 職員の配置状況（人数、役職、職務内容、正職員・非常勤職員等）

施設運営責任者（館長）1名	契約職員
受付・清掃スタッフ8名	パート
本社長野エリア担当者2名	正社員

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
入浴者数	70,500	70,257	99.70%

6 自主事業の状況

事業名・イベント名	開催日時	参加者	内容
ヨガ教室	毎週木曜日	各5名前後	初心者向けヨガ教室
シニア健康体操教室	毎週月曜日	各5名前後	年配の方向けの健康体操
バランスボール体験教室	月1回(不特定日)	各5名前後	6月開始、バランスボールを使った軽運動
囲碁村	隔週金または土曜日		4月～12月開催、囲碁を楽しむ会
お抹茶の会	年5回		来館者へ抹茶のふるまい
出前落語	3月25日	約20名	「まつかわ落語会・風まんだら」による寄席
健康チェック	4月、10月		長野医療生協による健康診断
ポイントカード導入	常時		20ポイントで1回入浴無料、2倍デーの開催
自然・歴史散策&アート鑑賞ツアー	7月8日	8名	施設周辺の歴史遺産などを巡る散策イベント
お年玉くじイベント	1月1日		入浴利用対象のお客様へのくじ引き
季節イベント	不定期		敬老の日や七夕、ひな祭りなどに合わせたイベント
オカリナコンサート	12月10日		オカリナのサークル団体によるコンサート
整体マッサージ	毎週月・水・金		整体師（2名）により実施
自動販売機の設置	常時		飲料の販売、3台
物品販売	常時		食品、農産物、お土産品等の販売

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
	特段の大きな事故等は発生していない。

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月8日	女子浴室シャワー水栓部品交換
5月15日	女子浴室シャワー水栓部品交換
4月12日、13日	介護浴室タイル張替え
6月1日、6月30日	男女浴室シャワー水栓部品交換
7月4日	コインロッカー整備点検
7月13日	脱衣場換気扇点検
8月17日	女子脱衣場トイレ部品交換
10月3日	ウォーターサーバー故障修理
10月16日～10月31日	排水管洗浄及びサーモシャワー水栓取替工事
11月30日	ティーサーバー給水弁故障修理
12月13日	ポンプ不調点検
11月2日～12月28日	タイル目地修繕、照明取り換え
1月10日～1月13日	脱衣所床修繕
3月1日～3月31日	温泉加圧ポンプ取り換え

9 利用者満足度調査（利用者アンケート）

アンケート実施の有無（**有**・無）

【アンケート方法】

アンケート記入用紙を常時設置

【アンケート期間】

平成29年4月1日～平成30年3月31日

アンケート集計結果内容

「総合的な満足度」について、87.9%の方が満足という結果であった。

詳細は別紙参照

利用者からの主な苦情・意見とその対応

- ① 浴槽水に汚れが目立つ。→ 源泉かけ流しのため夕方以降に汚れがたまる。入浴前に体を洗ってもらうように案内ポスターを掲示している。
- ② サウナ、露天風呂の設置
- ③ 浴室内に非常通報装置がほしい。→ 脱衣所に非常通報装置を設置しているが、浴室内の設置についても技術面と予算面から可能かどうか検討したい。
- ④ 営業時間を21時までにしてほしい。→ 夜間の来客数はかなり少ないため、今年度から営業時間を縮小した。

アンケートによる改善点

- ① 浴槽水の温度が熱すぎる。→ 当湯の特徴でもあり、高い湯温を好む方もおり対応が難しい。冷たいお茶などを無料提供して緩和を図っている。
- ② 物品販売を充実させてほしい。→ 販売商品については、売上状況を見て適宜追加や入れ替えを行っている。

10 管理運営に対する評価、制度導入の効果について（総括）

【指定管理者（総括）】

平成29年度の年間利用者数は70,257人であり、前年度70,029人を228名と、若干上回った。主な理由としては、割引券の利用者が平成28年度の2,706名から4,461名と大幅した増加した影響がある。割引券の対象者は一般（15歳～64歳）区分に属するため、高齢者以外の利用が増加したこととなり、割引券の配布強化や、観光地へのPRなどの努力の成果が現れたものと考ええる。

一方、利用の中心層である一般外（殆どが高齢者）については、平成28年度の50,722名から49,764名と約1,000名減少した。昨年度からコミュニティバスが減便した影響が引き続き出ているものと思われる。

施設利用収入については、利用者数の増加や客単価の上昇を反映して、平成28年度の16,641,700円から17,096,850円と増加させることができた。

【施設所管課（総括）】

平成29年度は、当初予算から収支が△460千円と、消極的な計画であった。決算収支においても、△1,343千円となり、厳しい経営状況である。入浴者数は前年度と比べて1140人減少しているが、施設の利用者数は自主事業を充実させることにより前年度を205名上回ったことは評価できる。また、割引券の配布強化により割引券の利用者数が前年度に比べて1.65倍となったことも効果のある取組みであった。アンケートの結果、利用の満足度は87.9%と高く、従業員の接客や業務への取り組みは評価できる。

1 1 評価内容

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
1 施設の運営について	評価	
経営方針	指定管理者	所管課
施設運営のための経営方針は適切であったか	○	○
市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解し運営されているか	○	○
【指定管理者の評価】 「大町市の自然環境に感謝しながら、その恵みである天然温泉を堪能していただくとともに、ここを利用する市民同士のふれあいを深めつつコミュニティの振興を図る」、「市民の健康保持増進の拠点として、多くの市民に対しより開かれた身近な施設になることを目指す」という施設の設置目的を踏まえ、市民のふれあいやコミュニティの振興につながる様々な自主事業・イベントを実施した。ヨガなどの健康維持増進に向けた取り組みも行った。 管理面においては、業務内容・仕様を確実に把握し、研修・OJT・毎月のミーティングでの議論を通じ、改善・改良を重ねながら、適正に実施した。特に温浴施設としてお客様に気持ち良く、安全に利用していただくことを大前提とし、清掃・接客・危機管理を徹底した。 【所管課の評価】 地域コミュニティの振興と市民の健康増進が設置目的であることを理解し、的確な管理運営方針を掲げ管理運営にあたっている。		
利用者のサービス向上、利用促進に向けた取り組み	指定管理者	所管課
サービス向上のための取り組みは適切であったか	○	○
利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足度が得られているか	○	○
利用者の要望・意見の把握・対応は適切であったか	○	○
利用者のトラブルの未然防止と対処方法は適切であったか	○	○
施設の設備等の活用は適切であったか	○	○
広報など利用に関する周知計画は適切であったか	○	○
利用促進への取り組みは適切であったか	○	○
施設利用(貸出)に関する具体的な計画は適切であったか	○	○
【指定管理者の評価】 休館日を第2・4火曜日とし、年末年始も休まず開館するとともに、積極的に接客マナー向上、各種サービス、自主事業、広告宣伝、営業活動を実施することができた。特に、各種サービス・自主事業については、年間で約40実施し、お客様の利便性の向上に努めた。 利用者アンケートでは、「施設の総合的な満足度」について、88%の方が満足という高い結果であった。 また、営業活動については、市の広報が利用できない中で、市内の公共施設だけでなく民間施設(コンビニ等)へのちらし配布、企業への宣伝活動や、近隣自治体の観光地等へのちらし配布等、雑誌(月刊温泉博士)や信州物味湯産手形への掲載を行い、ホームページやフェイスブックも活用し、積極的に広告宣伝に取り組んだ。 【所管課の評価】 アンケートでは利用者の満足度は高く、利用者から市に直接寄せられた苦情もなく、適切な接客や業務が行われたと評価している。営業活動は、雑誌への広告掲載に加え、ホームページを活用し誘客に努めた。また、多くの市民に訪れていただけるよう、幅広い年齢層に向けて自主イベントに取り組んでおり評価できる。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

2 危機管理体制、平等利用等について	評価	
安全対策・緊急対策	指定管理者	所管課
利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか	○	○
防災訓練等が実施されているか	○	○
施錠、警備体制等は適切であるか	○	○
その他緊急時の対応が適切であったか	○	○
【指定管理者の評価】 ・ 防災訓練については、消防計画に基づき年2回の実施を履行した。 ・ 入浴中の事故が数件発生したが、迅速に応急措置、救急車の要請を行った。 ・ 脱衣所には緊急呼出ブザーを設置し、緊急時に迅速な対応が図れるよう配慮した。またヒートショック等の防止のため温泉の正しい入り方の掲示物の貼り出しおよび配布を実施した。緊急時にはAEDを持って事故現場に向かうことをスタッフに教育した。 ・ 鍵の施錠については、夜間の巡回時に施錠確認を徹底した。また、ストラップや鈴をつける、指差し呼称を徹底するなど紛失防止にも取り組んだ。		
【所管課の評価】 年2回の防災訓練を実施するなど、緊急時等の利用者の安全確保に努めた。入浴中に体調が悪くなる方がおられたが、適宜状況に応じて迅速に応急措置、救急車の要請を行っている点が評価できる。施錠の確認体制も徹底されており評価できる。		
利用者の平等な利用の確保	指定管理者	所管課
利用者の平等な利用の確保がされたか	○	○
不適切な利用の制限が行われていないか	○	○
【指定管理者の評価】 すべてのお客様に平等に接し、誰もが気持ちよく施設を利用できるように努めた。利用料金、利用時間については、条例を遵守した。利用制限については、反社会的勢力、酩酊者、迷惑行為を行う者など公衆浴場として適切と判断される範囲での実施を行い、市民利用が妨げられることのないように最大限に配慮をした。		
【所管課の評価】 利用者が快適に利用しやすい施設とするため、マナー研修やコンプライアンス研修、接遇研修など様々な研修を行い、適切な利用の確保がされたと評価している。また、		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

3 施設の管理経費及び事務処理等について	評価	
施設の管理運営に係る経費の内容	指定管理者	所管課
施設・設備の維持管理の取組みは適切であったか	○	○
経費節減のための取組みは適切であったか	○	○
収支計画と事業計画の整合はとれていたか	△	△
【指定管理者の評価】 昨年度に引き続き、前指定管理者の指定期間には実施されていなかった保守点検も含め、適正に実施した。そのため、提案時に見込んでいなかった経費が多数発生したが、保守点検委託費用の適正化、サービスの質を下げないことを前提とした節約等に取り組んだ。 有料入浴者の増加や、修繕の内製化による大幅な経費削減があったものの、燃料費の高騰などの影響があり、昨年度比較で収支状況は改善されたものの、厳しい収支結果となった。		
経費節減の取組みとして、利用者がいない時の暖房の設定温度を低くするなど地道な取り組みをしているが、灯油やガソリン価格の上昇により燃料費が高騰し、加えて光熱水費の増加などにより固定経費が増加している。収支については、H28年度と比較すると施設利用料収入は約80万円増加し赤字額は減少しており努力は伺えるが収支計画との整合という点では、計画に比べて入浴料が少ないなど課題はある。修繕については営業に支障が出ないように取り組んでいただいた。施設、設備の劣化が進んでいることから、所管課との連絡調整を図りながら修繕計画による効率的な施設管理が必要である。		
経理及び事務処理等	指定管理者	所管課
適正に会計処理が行われているか	○	○
業務報告書や事業報告書が適切に作成されているか	○	○
引き渡した備品が適正に管理されており、その帰属が明確であるか	○	○
【指定管理者の評価】 会計書類については、本社会計とは独立した帳簿管理および通帳管理を行って、透明性を確保している。また今年度から新たに導入した収支管理システムにより、本社と施設がリアルタイムで収支の確認が可能になった。 事業報告書については、協定書の定める期日通りに提出した。		
【所管課の評価】 特に入浴料の取り扱いについて独自の管理規定があり、不正な出金が困難なダブルチェック体制をとっていることや、導入している収支管理システムでは、厳正なチェックが可能であり評価できる。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

4 労務管理について

評価

職員の配置について

指定管理者

所管課

人員の配置、有資格者の配置は適切であったか

○

○

職員の研修計画は適切であったか

○

○

地域雇用への配慮がなされているか

○

○

【指定管理者の評価】

新採用の職員については、本社の研修担当者により接遇、危機管理などの研修を行った。既存のスタッフについても、休館日を利用して全スタッフミーティングを毎月実施し、本社社員、施設長による接遇、品質向上、危機管理、個人情報保護等の研修を継続して実施した。

職員については、75%が市内雇用であり、地域雇用に貢献した。

【所管課の評価】

職員の研修計画については、休館日を利用して全スタッフミーティングを毎月実施し、危機管理、個人情報保護等の情報を交換している。地元雇用にも注力している。

労働条件について

指定管理者

所管課

労働法規等を遵守した適正な労働条件を確保しているか
(※「労働関係法令遵守に係る確認事項」を記入のうえ、添付すること)

○

○

法定三帳簿（労働者名簿・賃金台帳・出勤簿）が整っているか

○

○

給料が遅滞なく定められた期日に支払われているか

○

○

健康診断は適正に行われているか

○

○

【指定管理者の評価】

労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法など労働関係法令の遵守に努めた。

【所管課の評価】

労働関係法令に遵守した管理運営が行われている。給料も遅滞なく払われており、また、健康診断も行われている。

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

5 その他		評価	
連絡調整体制の整備		指定管理者	所管課
施設の運営や事故等、必要な報告・連絡が速やかに行われたか		○	○
指定管理者と施設所管課で調整が行われたか		○	○
指定管理者と施設所管課が互いに協力し、施設の有効活用が図られたか		○	○
【指定管理者の評価】 定期的に施設長および本社スタッフが担当課を訪問し、各種事項の報告、相談を行った。また、事故やトラブルが発生した際にも、迅速かつ適切に報告した。 【所管課の評価】 随時、現場または庁舎において指定管理者との打ち合わせを行い、円滑な連絡調整に努めていた。			
自主事業の実施・地域への配慮		指定管理者	所管課
自主事業の内容は適切であったか		○	○
地域との連携ができたか		○	○
【指定管理者の評価】 温泉資源の活用、施設利用の促進、お客様への感謝、健康増進、地域団体との連携・活性化、観光客の誘致、季節感の演出など、日頃ご利用いただいているお客様や観光客向け、地域コミュニティの活性化につながるものなど多種多様な観点から実施した。 実施に当たっては、オカリナポポロを始めとする地域団体や、地元の農家や福祉施設、土産物メーカーなどと連携して実施し、地域の活性化に貢献できたと考える。 【所管課の評価】 住民や地域の団体に協力いただき、土産品・農産物の販売やヨガ教室などの自主事業を実施し、地域との結びつきを考えイベントの企画にあたっている。また、芸術祭のサイト鑑賞とあわせ周辺の歴史や自然について学ぶ自主イベントを企画したところ、参加者から高評価をいただいた。自主イベントを通じて利用者を増やそうと色々な試みをしている点が評価できる。			
法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開		指定管理者	所管課
関係法令等が遵守されたか		○	○
個人情報保護の取組みは適切であったか		○	○
【指定管理者の評価】 公衆浴場法、消防法など関連法令の遵守に努めた。個人情報の保護には特に留意し、個人情報保護マニュアルをもとに情報管理を徹底し、内部監査の実施、研修の実施などを通して職員の意識啓発にも努めた。 【所管課の評価】 問題なし			
その他施設の特殊事情		指定管理者	所管課
除雪作業		○	○
(施設所管課で施設の特殊性を考慮した内容を記載)			
【指定管理者の評価】			
【所管課の評価】 利用者からの苦情はなく適切に対応できた。			