

指定管理者の導入条件等について

1 市民保養所「やちほ」

- 指定管理者の導入条件としての稼働率の向上等について

(指定管理者候補者募集要領から抜粋)

1 指定管理者募集の基本的な考え方

- (1) 市民に休養の場を提供し、健康の増進を図るために設立された公の施設としての役割を十分に認識し、施設の提供に当たっては、公平な取扱いをする。
- (2) 施設の設置目的を最大限に実現することを目指し、安全確保と適切な管理運営に努める。
- (3) 多様化する市民ニーズにより、より効率的・効果的に対応できるよう、創意工夫のうえ、質の高いサービスの提供に努めて利用者へのサービス向上を図るとともに、経費削減等の効果的な管理運営に努める。
- (4) 環境配慮、防災、次世代育成などの社会貢献活動などの重要性や公の施設として求められる責任を理解し、市の施策や活動に協力することはもとより、自ら率先して行動する。
- (5) 姉妹都市である佐久穂町との交流という観点から、地域貢献活動には積極的に取り組む。
- (6) 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていく。

募集要領のほか、管理に関する基本協定書や管理運営基準を定めていますが、いずれも稼働率の向上等を明確に示したものではありません。

- 利用料金収入について

年度	利用料金収入
平成26年度	8,661,200円
平成27年度	17,443,750円
平成28年度	17,750,400円

※ 改修工事に伴う休館有り
(約5か月間)

- 自主事業について

年度	ツアー名	実施日時	料金(大人)	参加人数
H28	上田真田まつりと富岡製紙場見学ツアー	4月24日(日)～25日(月)	22,000	6名
	親睦ゴルフコンペ	7月9日(土)	12,000	15名
	アルプスを一望!!高山植物散策ツアー	7月19日(火)～20日(水)	22,000	12名
	親睦ゴルフコンペ	10月14日(金)	7,500	12名
	秋を満喫!!新作ワインとりんご狩りツアー	10月23日(日)～24日(月)	19,000	12名
	信州グルメツアー!新そばなど信州の味覚を堪能	11月13日(日)～14日(月)	23,500	催行なし
	八千穂高原スキーバスツアー1	1月20日(金)～22日(日)	25,000	29名
	八千穂高原スキーバスツアー2	2月17日(金)～19日(日)	25,000	28名
八千穂高原スキーバスツアー3	3月3日(金)～5日(日)	25,000	19名	
H29	桜の名所・高遠小彼岸桜と須坂・花も団子も蔵開き見学ツアー	4月14日(金)～15日(土)	22,000	17名
	親睦ゴルフコンペ	6月2日(金)	7,000	24名
	アルプスを一望!!高山植物散策ツアー	7月18日(火)～19日(水)	22,000	催行なし
	親睦ゴルフコンペ	10月27日(金)	7,500	20名
	秋を満喫!!ワイン工場見学とりんご狩りツアー	10月22日(日)～23日(月)	19,000	催行なし
	信州グルメツアー!新そば・ジビエなど信州の味覚を堪能	11月12日(日)～13日(月)	23,500	催行なし
	八千穂高原スキーバスツアー1	1月19日(金)～21日(日)	25,000	33名
	八千穂高原スキーバスツアー2	2月16日(金)～18日(日)	25,000	31名
八千穂高原スキーバスツアー3	3月2日(金)～4日(日)	25,000	44名	

2 生涯学習センター

- 指定管理者の導入条件としての稼働率の向上等について

(指定管理者候補者募集要領から抜粋)

1 指定管理者募集の基本的考え方

- ① 市民の生涯学習の振興を図り、市民生活の充実に寄与するために設立された公の施設としての役割を十分に認識し、施設の提供に当たっては、公平な取扱いをする。
- ② 施設の設置目的を最大限に実現することを目指し、安全確保と適切な管理運営に努める。
- ③ 多様化する市民ニーズにより、より効果的・効率的に対応できるよう、創意工夫の上、質の高いサービスの提供に努めて利用者へのサービス向上を図るとともに、経費削減等の効率的な管理運営に努める。
- ④ 環境配慮、防災、次世代育成などの社会貢献活動などの重要性や公の施設として求められる責任を理解し、市の施策や活動に協力することはもとより、自ら率先して行動する。
- ⑤ 地域との交流などの観点から、地域貢献活動に積極的に取り組む。
- ⑥ 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていく。

(指定管理業務要求水準書から抜粋)

イ 集客促進業務

(ア) 広報業務

a 業務内容

- 本施設の集客促進のために本施設のパンフレットや広報物、ホームページ等様々な情報ツールにより、情報を発信する。

b 要求水準

- 本施設の情報を発信するため、市の広報や報道機関への情報提供、パンフレットや定期的な広報物の発行、ホームページの作成・更新等を行い、集客や生涯学習・スポーツ活動等の広報活動に努めること。(市のホームページとは相互リンクを貼ること)
- 市の広報紙を除く広報業務については、全て指定管理料により行うこと。
- 市の広報紙である「広報ふちゅう」は毎月1日・11日・21日に発行されており、各発行日の約1か月前が、原稿の締め切りとなっている。当該広報紙には、生涯学習センターの講座・催し掲載の専用欄が有るため、広報課へ掲載原稿を提出のうえ、校正等指示に従い行うこと。また、市民から広報掲載申請等の申し出が有った場合には申請書類の受け付けを行うこと。その後、市に書類を送付すること。
- 指定管理期間中に市で発行した「生涯学習センター利用のご案内」のパンフレットの在庫がなくなった場合は、新たにパンフレットを作成すること。

(イ) 看板設備及びその他業務

a 業務内容

- 利用者の利便性に配慮し、必要な看板等を設置し、管理する。

b 要求水準

- 利用者の動線に配慮し、各種案内等の看板の設置や壁面への掲示をするとともに、各利用目的に応じた施設案内図等の設置を行う等、利用者の利便性の向上に努めること。また、外

- ・ 国人利用者へ案内できるよう看板の整備を行うこと。表記については、市と協議すること。
- ・ 市で設置している2階ロビーにある無料Wi-Fiについて、市民から利用方法等の問い合わせがあった際には、対応を行うこと。

ク 宿泊施設の管理運営に関する業務

(ア) 宿泊施設の管理運営に関する業務

a 業務内容

- ・ 宿泊施設については、原則他の部屋と同様な管理運営業務を行うこととするが、次のことに関して、別途行うものとする。
- ・ チェックイン及びチェックアウトに関する業務を行う。
- ・ 各室（洋室・和室・身障者用）及び大広間における、寝具（リネン）の整備、室内及び各室付属浴室の清掃、管理を行う。
- ・ 大浴場、小浴場の湯張り、清掃、整備を行う。
- ・ 各室（大広間を除く）の入退室に必要なカードキーの管理及び交付を行う。
- ・ 災害や事故発生時の宿泊者の避難誘導を行う。

b 要求水準

- ・ チェックインは午後3時～6時、チェックアウトは午前9時～10時を原則とする。ただし、変更を要する場合には、市の承諾を得ること。
- ・ 宿泊者がある時の夜間警備は、機械警備だけではなく、有人による警備を行い、避難誘導等の必要な人員を確保すること。
- ・ 休館日前日及び休館日の宿泊については、受付・食事の提供が不可であるため行わないこと。
- ・ 大・小浴場の使用については、利用者の割合により、適宜男女の使用を案内すること。
- ・ カードキーについては、宿泊者用磁気カード（1回限り使用）と管理用マスターICカードがあり、特に管理用マスターICカードについては、厳重な取り扱いをすること。

「やちほ」と同様に努力義務規定はありますが、稼働率の向上等を明確に示したものではありません。

・ 利用料金収入について

年度	利用料金収入（宿泊施設）	利用料金収入（全体）
平成26年度	4,657,650円	68,381,700円
平成27年度	5,116,975円	68,636,850円
平成28年度	5,305,300円	61,395,335円

・ 自主事業について

宿泊施設を用いた事業展開はありません。教養・生活実技に関する講座や、プール教室、フィットネス関係の講座を実施しています。

3 指定管理者に対する評価について

市では、指定管理者制度を導入している全施設において、協定等に従い、適切かつ確実にサービスが提供されているか、また、サービスの安定的・継続的提供が可能な状態にあるかどうかを監視・評価するモニタリングを実施しています。

市民保養所「やちほ」及び生涯学習センターの指定管理者に対する評価（平成28年度）は、次のとおりです。

施設名称	I 市民サービスの提供	II 事業展開等	III 施設の適正な管理	IV 総合評価	コメント
市民保養所 「やちほ」	B	B	B	A	安全、安心に宿泊してもらうため、施設の安全管理・衛生管理・防犯管理・危機管理が適切になされており、公の施設として、安定的かつ質の高いサービスが提供されている。利用者アンケートにおいても食事、接客対応、館内清掃の満足度は高い状況にある。 保養所の利用形態が変化し、利用者数はやや減少している。新規利用者拡大に向けて、保養所周辺の観光施設をめぐるバスツアー企画、府中市や佐久穂町の行事参加、新聞への広告掲載などに取り組んでいるが、心身のリフレッシュや健康増進が図られる魅力ある保養所となるよう、さらなるPR活動を実施してもらいたい。
生涯学習センター	B	B	B	A	平成28年度の利用者数合計は443,882人であり、前年度に比べると30,052人減となっているが、天井改修工事のため、プール・スタジオ及び小ホールを閉鎖していた期間の影響と考えられる。そんな中、講座の曜日や時間設定を見直すことで、教養・スポーツ講座ともに参加人数が増加し、新規利用者獲得に向けた努力がみられる。 施設維持管理については、竣工から23年以上経過し老朽化した施設に対して、管理者自ら細かい修繕を行うことで劣化を防ぎ、利用者の安全に配慮する姿勢や、エネルギー使用量の低減やコスト削減に努めており、高く評価している。

※定期モニタリング総合評価について

- (1) 各項目（I～III）配点基準 「A」…5点、「B」…4点、「C」…3点、「D」…1点
- (2) 総合評価は各項目評価の合計点数で決定します。「S」…14点以上、「A」…12点以上14点未満、「B」…9点以上12点未満、「C」…6点以上9点未満、「D」…5点以下