

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 44
ID 150906

【施設状況】

グループ名称	鬼無里地域資源活用総合交流促進施設鬼無里の湯										
指定管理者名	One&Onlyグループ							法人番号	8020001058540		
所管課	主	150820	北部産業振興事務所		副						
構成施設	2218	鬼無里地域資源活用総合交流促進施設鬼無里の湯									
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	鬼無里地域資源活用総合交流促進施設:平成15年8月設置、平屋(交流・宿泊施設)1棟1438.15㎡、浴室棟:平成29年11月再建 木造平屋1棟283.51㎡、ボイラー棟(薪):平成29年12月建築、鉄骨造平屋建て52.06㎡ 鬼無里ふれあい広場簡易宿泊施設:平成8年4月設置 コテージ 木造平屋×5棟 延床面積:231.85㎡(46.37㎡×5棟) 水車小屋 1棟:20.61㎡										
施設設置目的	市民と都市との交流を促進し、地域の自然や文化を活かした多面的な利用と地産地消を図る										
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、山村と都市の交流はもとより、利用者が世代を超えた交流、地域食材利用による食事メニューの提供、売店での地場産品や特産物の販売による農林産物の消費拡大等、地域に根ざした施設となることを目指す また、鬼無里地域の観光拠点として集客力向上を図る										
主な実施事業	・施設及び設備の維持管理 ・宿泊に関する業務、入浴に関する業務・食堂・売店に関する業務										

【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		One&Onlyグループ			当該指定管理者の 指定回数		1回	
指定期間		令和5年4月1日～令和10年3月31日5年			当該指定管理者の 管理運営開始日		令和5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

		利用区分等	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		宿泊利用者数	人	1,178	1,278	1,766	2,009	114%	3
		入浴利用者数	人	4,342	5,413	6,272	2,509	40%	
		休憩利用者数	人	704	1,392	2,613	2,612	100%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	17,382,482	17,157,865	29,005,161	31,440,875	108%	
		(特記事項) 4月、5月は改装工事を行ったため、日帰り入浴施設が休館となったことにより、入浴利用者数が減少した							
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	①宿泊業務 ②入浴業務 ③食堂運営業務 ④物品販売業務 ⑤貸館業務							
	自主事業	①地域ブランディング支援 事業計画の構築、長野市やまざとビジネス補助金の事業採択 ②農業支援 施設近隣の耕作放棄地の貸借調整 ③ふれあいサロン 隔週2日間の実施連携 ④鬼土間 地域主体イベントの鬼フェスへの協賛協力 ⑤雪下ろし支援 雪下ろし道場の協賛協力							
サービス維持・向上の取組み (広報等)		・地域内観光施設へ割引券の配布 ・観光媒体への割引券の掲載 ・ラジオ放送への広告発信 ・鬼無里地域限定のお正月おせち販売 ・takeoutメニューの充実 ・鬼無里地域内に入浴無料券配布 ・鬼無里社会福祉協議会ふれあいサロン ・キャンピングカー宿泊(RVパーク)							

3 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	3
		(2) 調査、会議等の内容 入口廊下に設置した「一言アンケート」(回答数:30) 客室に設置した「アンケート」(回答数:152)		
		(3) 調査、会議等の結果 スタッフの対応、環境整備、料理において概ね好評だった		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・入浴時間が21時まで延長した。 ・お弁当等takeoutメニューが充実している ・ご飯がおいしい ・地元鬼無里のメニューを食べられる		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・風呂が狭い ・露天風呂が欲しい ・コテージにエアコンがない ・冬場はロビーやレストランが寒い		
≪対応措置≫ ・灯油ストーブの増設 ・コテージへの扇風機の配置 ・コテージ宿泊者に対する無料飲料対応				

4 事業収支

No. 44

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	35,480,000	利用料金	30,592,094	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料			使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	
		指定管理料	32,000,000	指定管理料	32,000,000						
		委託料		委託料							
		販売収入等 その他収入	660,000	販売収入等 その他収入	848,781		貸付料 その他			貸付料 その他	
		計	68,140,000	計	63,440,875		計	0		計	0
	支出	人件費	30,179,000	人件費	23,826,468	歳出	指定管理料	32,000,000		指定管理料	37,109,000
		設備管理費	5,040,000	設備管理費	3,439,136		委託料			委託料	
備品購入費			備品購入費		需用費			需用費			
修繕費		1,800,000	修繕費	2,153,897	役務費		102,512	役務費	78,933		
光熱水費		10,800,000	光熱水費	12,469,612	使用料・賃借料		2,717,481	使用料・賃借料	2,717,483		
事業費		12,088,000	事業費	14,367,811	修繕費			修繕費	977,900		
事務経費		3,548,000	事務経費	3,063,555	工事請負費		20,119,000	工事請負費			
本社経費		1,200,000	本社経費	1,200,000	備品購入費			備品購入費			
その他		3,432,000	その他	2,792,250	その他		179,244	その他	210,993		
		計	68,087,000	計	63,312,729			計	55,118,237	計	41,094,309
自主事業	収入		収入								
	支出		支出								
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益	53,000		128,146		差引	-55,118,237		-41,094,309			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									37.6%		
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。

管理運営全般	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		☒	3
		配置実績 (うち市内雇用職員数)	フロント担当4名、宿直担当1名、調理・レストラン担当5名、清掃担当5名、送迎担当2名 計17名(17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			
		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		☒	
		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が適切に行われたか		☒	
		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		☒	
		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		☒	
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。

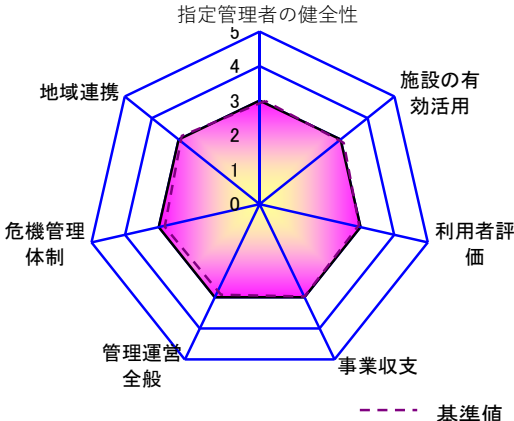
No. 44

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☒	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	☒	
	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	☒	
		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	☒	
		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	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。		評価
	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	3
	・市内従業員17名雇用確保 ・NPO法人まめつてえ鬼無里と薪ボイラー燃料の連携強化 ・鬼無里地区70歳以上の高齢者を対象とした地域交流促進に繋がる鬼無里ふれあいサロンへの協力 ・鬼無里住民限定の入浴割引イベントの実施 ・鬼無里食材を活用した地産地消弁当の開発		

【総合評価】

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	
	施設の有効活用	3	12		
	利用者評価	3	12	60	
	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	鬼無里地元地域からの要望に加え、運営の改善を行い、黒字化を達成することができた		
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)
	老朽化した施設の改修	薪ボイラーシステムを更新することで薪ボイラーを主体とした温浴の運用方法を確立し、自然エネルギーの活用を促進	空調設備の改修
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	本館及びコテージの老朽化した設備の修繕		

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

1. 温浴利用時間の延長

地域住民からの要望にお応えし、温浴の利用時間は従来の18時から21時まで延長した

2. Take out商品の開発販売

鬼無里をモチーフにしたお弁当やピザ等のtake out商品を販売開始した。特にお弁当は好評を頂いており、団体での予約やご利用にも繋がっている

3. カフェレストランの営業時間の延長

地域住民からの要望にお応えし、カフェレストランの利用時間は従来の18時から20時30分まで延長した

4. カフェレストランメニューの刷新

カフェレストランメニューの刷新を行い、鬼無里や長野市にイメージが繋がるメニュー展開に変更。特に鬼無里御膳を目当てでおいしくなるお客様も増え、認知や利用促進に繋がっている。また、地域内外の宴会利用も好評を頂いており、来年度に向けても引き続き注力していく

② 業務の効率化に対する取組み

1. マルチタスク制の導入

全従業員が様々な部門の業務に携わるマルチタスク制を導入し、小人数の人員でも稼働できる体制を構築。人件費の圧縮はもちろん、部門の垣根を超えて円滑なコミュニケーションを行える組織にしている

2. オペレーションの見直し

各部門のオペレーション内容を見直し、新たな運用マニュアルを構築。マニュアルに沿って業務を行うことで、時間と質の改善を図った

3. 薪ボイラー主体での温浴運用

灯油ボイラーに頼らず薪ボイラーを主体に温浴を運用する体制を構築。自然エネルギーである薪を中心とすることで、近年高騰している灯油の利用料削減を行った

③ その他

1. 運営検討委員会の実施

地域からの要望もありながら、長年開催できていなかった運営検討委員会を年2回実施(8月・11月)

地域のステークホルダーとの意見交換や要望を踏まえて、業務の改善等を行った

鬼無里の湯運営検討委員会メンバー

風間 俊宣様(鬼無里村元村長)、樋口 健一様(鬼無里住民自治協議会長)、松本 高典様(鬼無里地区区長会長)、川浦 長右門様(田之頭地区代表)、

伊藤 宗正様(鬼無里観光振興会長)、和田 幸文様(商工会鬼無里支部長)、古畑 真規子様(鬼無里住民自治協議会 福祉ワーカー)

堀内 志功様(地域市民生活部鬼無里支所長)、北村 達哉様(商工観光部観光振興課 北部産業振興事務所長)、【顧問】和田 一成(長野市議会議員)

【オブザーバー】和田 凌弥(長野市議会議員)

(2) 指定管理者業務実施上の課題

施設の更新期限を超えている設備があり、今後も運用方法を再検討や設備交換をお願いしなければいけない状況である

特に故障している空調設備に関しては、猛暑の夏場や極寒の冬場の対応方法を至急検討しなければならない

(3) 総合評価

評価基準

【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

B

① 評価理由

売上目標の達成には至らなかったが、コスト調整を徹底することで運営初年度に黒字化を達成

また、鬼無里地元地域からの要望に対して、早急に運営変更等を行い、運営検討委員会でも改善に対する評価を頂けた

尚、地元住民から強い要望のあった従来からの接客サービスに対する厳しい評価に対して、採用媒体への投資強化、及び、雇用契約満了に伴う新規採用者の積極採用とサービス指導を行い、責任者変更やスタッフ入替による組織改革を実施した

② 次年度以降の取組み

首都圏を中心とする国内観光客、及び、欧米や東南アジアを中心とするインバンド観光客の誘致していくために、ベジタリアンやビーガン等の料理メニューの強化に取り組む

また、温泉文化を安心して楽しめる貸切風呂や貸切バレルサウナ等のコンテンツ作りに検討し、新たな収入源を確保を目指していきたい