

【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			
所管課	主	150820	観光振興課 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

No. 41

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	宿泊利用者数	人	1,278	1,766	2,229	3,483	156%	
	入浴利用者数	人	5,413	6,272	5,679	7,068	124%	
	休憩利用者数	人	1,392	2,613	2,183	4,869	223%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	17,157,965	29,005,161	31,440,875	39,615,836	126%	
(特記事項) 令和5年度は館内改修工事を行い、その間利用者が減少したこと。令和6年度は白馬地域のインバウンドの増に伴い利用者が増加したこと。2つの要因によりジャンプアップした。								
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	・中山間地域活性化支援事業 地域住民への健康促進支援(無料入浴券の配布) 地域ブランディング支援(6次産業化商品の企画開発)			未実施 ・中山間地域活性化支援事業 地域企業との連携促進支援 (鬼無里地域の飲食店利用可能チケットの配布) モビリティサービス支援(農産物集荷・買取販売) モビリティサービス支援(配食) 未実施理由 自主事業の優先度及び地域のニーズを鑑み未実施とした			
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)/新たなOTAへの販売開始(ゆこゆこ)/各OTAの販促を強化し露出を高める						

4

3 利用者評価

利用者評価計画		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	3
	(2) 調査、会議等の内容 客室に設置した「アンケート」(回答数:168)		
	(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 ・スタッフが親切でうれしかった ・静かで寛げる ・季節の食材が使われていて料理がおいしかった ・地域の食文化まで知れて、料理を楽しめた ・施設が清潔感があり、よかった		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・風呂が狭い ・露天風呂が欲しい ・お風呂が熱すぎる ・ロビーやレストラン、交流室の空調が故障により、お客様及び清掃スタッフの熱中症が発生 ・コテージに冷房がなくて、お客様及び清掃スタッフの熱中症が発生		
	《対応措置》 ・ロビーやレストラン、交流室が暑い(夏場) →補助金を活用しながら自費で個別空調を導入し、冷暖房を完備 ・コテージに冷房がなくて暑い →各5棟に個別空調を導入し、冷暖房を完備 ・風呂が狭い、露天風呂が欲しい →アウトドア温浴を敷地内に設置する方向で関係各所と調整中		

4 事業収支

No. 41

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算			令和5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	37,237,000	利用料金	37,843,396	歳入	使用料 雑(納付金)	118,000		使用料 雑(納付金)	
指定管理料		31,500,000	指定管理料	31,500,000	行政財産目的外使用料			行政財産目的外使用料			
委託料			委託料		貸付料			貸付料			
販売収入等			販売収入等	856,640	その他			その他			
その他収入		693,000	その他収入	4,500,000	計		118,000	計	0		
支出	人件費	30,179,000	人件費	25,054,280	歳出	指定管理料	31,500,000	指定管理料	32,000,000		
	設備管理費	5,040,000	設備管理費	3,306,685		委託料		委託料			
	備品購入費		備品購入費	0		需用費		需用費			
	修繕費	1,200,000	修繕費	8,174,231		役務費	106,810	役務費	102,512		
	光熱水費	11,550,000	光熱水費	11,747,053		使用料・賃借料	2,668,531	使用料・賃借料	2,717,481		
	事業費	12,701,000	事業費	18,256,816		修繕費		修繕費			
	事務経費	3,788,000	事務経費	3,322,385		工事請負費		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	3,480,000	その他	3,437,540		その他	732,143	その他	779,498		
	計	69,138,000	計	74,498,990		計	35,007,484	計	35,599,491		
自主事業	収入	1,690,000	収入	915,800							
	支出	1,522,000	支出	850,000							
	自主事業損益	168,000	自主事業損益	65,800							
損益	460,000		266,846		差引	-34,889,484		-35,599,491			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									33.6%		
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。

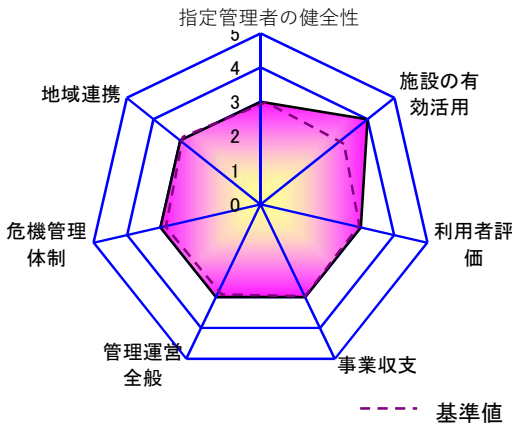
管理運営全般	区分	確認内容		チェック欄	評価
	職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか		☑	3
		配置実績 (うち市内雇用職員数)	フロント担当3名、宿直担当1名、調理・レストラン担当5名、清掃担当2名、送迎担当1名 計12名(計12名)		
		2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
		3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
		4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか			
	平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		☑	
		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は適切に行われたか		☑	
		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					

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
	・NPO法人まめっ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 ・有限会社いろは堂と連携したドリンク開発	・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販売	

【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	4	16		
	利用者評価	3	12	64	
	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	利用者数が増加し、黒字化することができた。対前年比で124～223%の利用者数があったため、施設の有効活用の評価を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)	
	高騰する人件費、燃料費に対応するため、適切な利用料金を設定していき、指定管理者の収入確保につなげる。	指定管理者の収支改善や柔軟なサービス提供等につなげるため、令和6年12月に利用料金に係る条例改正を行った。			
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	引き続き、利用者数を増やし、施設の収支を黒字化した上で、指定管理料の削減を検討していく。				

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

昨対比126%の売上達成

昨年度の実績を踏まえてレベニューコントロールを強化
各OTAからの宿泊予約が伸び、昨対比126%の売上実績となった
国の補助金を活用した本館や空調空調設備の修繕更新

お客様のクレームが相次いでいた本館の空調設備故障、及び、コテージの冷房設備未設置について、厚生労働省の補助金等を活用し、自社での新規空調設備の修繕更新を実現した。

Take out商品の販売

鬼無里をモチーフにしたお弁当やピザ等のtake out商品を昨年度に続き継続的に販売し、利用者数も増加している
更におせちの販売も昨年度に続き実施し、内容と値段共に好評を頂いている

② 業務の効率化に対する取組み

運営2年目も黒字化達成

初年度に引き続き、コストの調整と削減を徹底することで、自社負担による本館空調設備(約850万円)の導入を行いながら運営2年目も黒字化を達成
マルチタスク制の継続

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

薪の有効活用

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と灯油の削減に繋げた

③ その他

運営検討委員会の実施

運営検討委員会を1回実施(2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)、松本 高典様(鬼無里住民自治協議会長)、宮下 一宏様(鬼無里地区区長会長)、

川浦 長右工門様(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 一成様(長野市議会議員)

【オブザーバー】和田 凌弥様(長野市議会議員)

(2) 指定管理者業務実施上の課題

温浴設備の充実

OTAの口コミや館内アンケートにおいてもお風呂の評価が低いため、温浴の満足度を高める露天風呂やサウナの新設を目指していく

(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

- ・昨年度に続き黒字化を達成
- ・昨対比126%の売上達成
- ・昨対比150%の利用者数増加
- ・主要OTAの口コミ点数を高得点獲得 楽天:4.5 じゃらん:4.8
- ・昨年から課題であった空調設備を補助金等を活用し、自社費用(850万円)にて設置
- ・昨年度から継続して地域のイベント等に協力連携し、交流拠点としての機能を提供
- ・運営検討委員会の実施により取得した施設運営に対する地元鬼無里地域の要望を取り入れ、改善を図った

② 次年度以降の取組み

- ・満足度の低い温泉について、補助金を活用しながら自社負担にてアウトドア温浴や外気浴スペースの設置を行う
- ・敷地内スペースや近隣の耕作放棄地等を活用して農園を整える
- ・ウィンターシーズンの白馬からの観光客確保に向けてOTAの販促を強化
- ・宴会メニューの改変を行い、地域住民の満足度を高めていく
- ・バイカーやロードレーサーも含めて通行車が気軽に利用頂ける環境整備を行う