

【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

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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	3
	宿泊利用者数	人	1,766	2,229	3,483	4,408	127%	
	入浴利用者数	人	6,272	5,679	7,068	7,455	105%	
	休憩利用者数	人	2,613	2,183	4,869	8,008	164%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	29,005,161	31,440,875	39,615,836	46,696,644	118%	
(特記事項) 令和7年度は白馬地域のインバウンドの増に伴い、ウィンターシーズンの売上が増加の大きな要因となり売上が伸びた。 また、令和7年度に料金改定を行った事により収入が増えた。								
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/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)/各OTAの販促を強化し露出を高める						

3 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		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:296) ①清掃状況 良い69.5% やや良い15.7% 普通11.5% やや悪い2.5% 悪い0.8% ②スタッフ接客態度 良い81.2% やや良い16.1% 普通2.7% やや悪い0.0% 悪い0.0% ③食事 良い79.5% やや良い18.1% 普通1.3% やや悪い1.1% 悪い0.0% ④客室 良い71.8% やや良い15.7% 普通10.0% やや悪い2.5% 悪い0.0% ⑤お風呂 良い33.9% やや良い8.4% 普通38.2% やや悪い12.3% 悪い7.2%			
利用者からの評価・苦情等	(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			3
	(1) 良好とする評価 ・スタッフの接客や食事内容がとてもよい ・コスパが良い ・施設全体が静かな空間で寛げる ・季節や地域の食材がふんだんに使われた料理でおいしかった ・施設全体が清潔感があり、よかった			
利用者からの評価・苦情等	(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 ・カメムシやデントウ虫が客室内にいて大変だった			3
	≪対応措置≫ ・風呂が狭い、露天風呂がない →アウトドア温浴を敷地内に整備する予定で地権者等への説明会も開催したものの、地目が畑・田であることが発覚し、新たな建築は頓挫 ・お風呂が熱すぎる →薪で冷鉱泉を沸かす平均42℃の温湯として案内をすることで、当初からお客様に熱いお湯であることを認知頂く対策を施した ・カメムシやデントウ虫 →清掃点検時の確認徹底と併せて、お客様にも発生の理解を促す案内を掲示、お伝えし対策を施した			

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
	指定事業	利用料金	39,036,000	利用料金	45,586,852	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		31,000,000	指定管理料	31,000,000	貸付料			貸付料			
委託料			委託料		その他			その他			
販売収入等		450,000	販売収入等	1,109,792	利益配分		48,000	利益配分	118,000		
その他収入			その他収入								
収入計		70,486,000	収入計	77,696,644	計	48,000	計	118,000			
人件費		30,179,000	人件費	33,564,457	歳出	指定管理料	31,000,000	指定管理料	31,500,000		
設備管理費		5,040,000	設備管理費	2,616,907		委託料		委託料			
備品購入費		0	備品購入費			需用費		需用費			
修繕費		1,200,000	修繕費	1,543,234		役務費	110,190	役務費	106,810		
光熱水費		12,000,000	光熱水費	14,075,543		使用料・賃借料	2,600,001	使用料・賃借料	2,668,531		
事業費		13,318,000	事業費	13,849,679		修繕費		修繕費			
事務経費		3,976,000	事務経費	6,239,188		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		3,533,000	その他	4,447,402		その他	923,916	その他	732,143		
			利益配分	48,000							
支出計		70,446,000	支出計	77,584,410		計	34,634,107	計	35,007,484		
指定事業損益	40,000	指定事業損益	112,234								
利益配分を除く 指定事業損益	40,000	利益配分を除く 指定事業損益	160,234								
自主事業	収入	3,290,000	収入					0			
	支出	4,952,000	支出					0			
	自主事業損益	-1,662,000	自主事業損益					0			
損益	-1,622,000	112,234		差引	-34,586,107	-34,889,484					
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								43.3%			
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。

区分			確認内容	チェック欄	評価
管理運営全般	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2名、調理・レストラン担当5名、清掃担当4名、送迎担当2名 計16名(計16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	地域連携	評価
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。	3
	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	
地域連携	・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	3
	・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やおせちの販売 ・「みらいハッ！ケン」プロジェクトのイベント運営 ・長野市内の大学生インターンの受入	

【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 60
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	3	6	
総合評価			

評価理由	白馬からのインバウンド観光客の影響もあり利用者が大きく伸び、損益黒字での収支結果となったため、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)
	R6の利用料金改定に鑑み、改定に見合った施設運営を行い、収入を確保する。	利用料金の条例改正を行い、収入確保につなげた。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	物価高騰に伴い、経費の増が懸念されるが、引き続き、利用者数を増やし収支の黒字化を目指す。		

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118%の売上達成

昨年度の実績を踏まえて冬季期間の販売戦略を中心に強化。レバニューコントロールも引き続き取り組み、昨対比118%の売上実績となった
売店の強化

地域利用者を中心に要望が多くあった、食品の販売について開始。

地域利用者の購入だけでなく、宿泊者の利用も増加しており、お客様の満足度を高めることができた

料理提供の工夫

グランド料理の提供だけでなく、旬の食材を使用した一品を加え、食材や鬼無里の食文化について説明することで、食事だけでなく食体験をお客様に提供し、サービス満足度を高めた

→これらの施策により楽天トラベルの評価は4.8、じゃらんの評価も4.5と高い評価を得ることができた。

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

物価高で食材や光熱費の高騰が続いている中で、コストの調整と削減を徹底することで、運営3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(10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)、宮下 一宏様(鬼無里住民自治協議会長)、山口 正様(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)、佐藤 治様(地域市民生活部鬼無里支所長)、

北村 達哉様(観光文化部観光振興課 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

施設管理業務

・熊との遭遇の危険性を持ち合わせながら行う、源泉槽清掃(年2回)の従業員へのリスク

・源泉槽に向かむ登山道付近の倒木による源泉配管の破損(令和7年6月に1件修繕対応)

(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

A

① 評価理由

・昨年度に続き黒字化を達成

・昨対比117%の売上達成

・昨対比129%の利用者数増加

・主要OTAの口コミ点数を高得点獲得 楽天:4.8 じゃらん:4.5

・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

・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

・引き続き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

・宴会メニューやレストランメニューの改変を行い、地域住民の満足度を高めていく

・バイク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