

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 67
ID 143008

【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	東レエンタープライズ株式会社				法人番号	8010001051546				
所管課	主	143000	観光振興課	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 平屋(交流・宿泊施設)1棟 延床面積1438.15㎡ 浴室棟 木造平屋建て 351.14㎡ 鬼無里ふれあい広場簡易宿泊施設 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	地域資源の活用と都市との交流を図ることを目的とする。									
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て交流ができ、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、長野市鬼無里地域の観光拠点として、初めて訪れる観光客やリピーターが、足を運びたいと思える施設となるよう運営することにより、集客力向上を求める。									
主な実施事業	施設及び設備の維持管理、入浴・宿泊・食堂・その他施設設置目的を達成する事業									

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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	東レエンタープライズ株式会社				指定回数	1 回		
指定期間	平成25年4月1日	～	平成30年3月31日	5年	管理運営開始日	平成25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)							4

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	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	3,998	4,004	3,326	4,028	121%	3
		入浴利用者数	人	8,629	8,629	12,197	12,282	101%	
		休憩利用者数	人	12,473	6,833	7,281	7,262	100%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	63,119,796	57,119,678	55,854,773	62,220,646	111%	
		定員稼働率	%	19%	19%	16%	19%	121%	
		客室稼働率	%				※H28年より集計	#VALUE!	
		(特記事項) 2014年11月の震度6弱の地震の影響で国道406号線の鬼無里から白馬間の損壊した道路修復工事が2015年7月より開始。また2015年4月に鬼無里西京地区での406号線上2か所の土砂崩落によりマイクロバス、大型バスが通行禁止になり、団体客、バイク客の誘客に影響があった。							
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物品販業務 ⑤貸館業務							
	自主事業	・カラオケ大会 ・季節湯 ・ウィンタースクール ・循環バス運行			【追加事業】 ・カラオケ大会⇒鬼無里住民自治協議会との共催による「ふれあい事業」 ・おやき作り体験 ・キャンピングカー受入(2台/日 限定) 【未実施】 ・炭焼き作り体験をおやき作り体験に振替え。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・ネット媒体の活用による若年層、ファミリー層の取り込み ・宿泊者向け、地元の法事、宴会利用向けの各メニューの充実								

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	①接客態度 ②客室に関すること ③設備・備品について ④食事の内容について ⑤売店について	
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	アンケート回収枚数 228件	3
		(1) 良好とする評価	接客・食事内容・浴場の利用者評価 約82%が満足を得ている回答。 ①特にフロントの対応については満足している評価が多い。 こまめに声をかけ、お客様のニーズに合わせたサービスを行なっている。 ②食事の量、味ともに満足している評価が多い。 ③清掃状況についても回答者全員が満足を得ている。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	①シングルルームのトイレをウォシュレット付にしてください。(要望多数) ②露天風呂が小さい。男女両方あってほしい。	
		《対応措置》	昨年度から同様の要望があり、満足度向上のためには修繕が必要。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	64,200,000	利用料金	57,029,941	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	30,261,000	指定管理料	30,261,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	販売収入等	4,944,000	販売収入等	5,190,705		その他		その他	
	その他収入		その他収入						
	計	99,405,000	計	92,481,646		計	0	計	0
事業収支 (単位：円)	人件費	41,070,000	人件費	43,746,357	歳出	指定管理料	30,261,000	指定管理料	32,000,000
	設備管理費	10,122,000	設備管理費	10,266,586		委託料		委託料	
	備品購入費		備品購入費	815,392		需用費		需用費	
	修繕費	800,000	修繕費	1,297,794		役務費	56,748	役務費	54,023
	光熱水費	13,000,000	光熱水費	10,830,586		使用料・賃借料	1,405,401	使用料・賃借料	1,427,000
	事業費	17,705,000	事業費	18,822,913		修繕費	674,892	修繕費	
	事務経費	7,738,000	事務経費	9,082,886		工事請負費	691,200	工事請負費	
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	
	その他	470,000	その他	569,600		その他	191,853	その他	324,681
	一般管理費	5,000,000							
	消耗品	3,500,000	消耗品	3,222,250					
			租税公課	740,550					
		計	99,405,000	計		99,394,914	計	33,281,094	計
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		0		-6,913,268	差引	-33,281,094		-33,805,704	
人件費比率【人件費(賃金等)／平成27年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) 44.0%									
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
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 支配人 1名、副支配人 1名、フロント 3名、料理長 1名、施設管理者 1名、経理担当 1名、調理担当 2名、レストラン 5名、清掃担当 3名 (市内雇用者18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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
セルフモニタリング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3

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. 67

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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	評価			
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。また、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。	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	
<ul style="list-style-type: none"> ・地元住民と鬼無里の湯敷地や水道施設敷地など除草作業を行なうなどの交流を図っている。 ・鬼無里農産物直売所「ちよっくら」より地元野菜を仕入れている。 ・設備保守、除雪、衛生管理にかかわる業者は、鬼無里地区及び長野市内の業者と契約を結んでいる。 			鬼無里の湯支配人が鬼無里観光振興会の副会長となり、住民とともに鬼無里地区の観光事業の推進に取り組んでいる。	

【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	4	8	合計得点 62	
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		

評価理由

施設の基本方針に沿って地域に根ざした施設として地域と連携した運営を行い、施設が鬼無里地域の更なる観光拠点として発展するためにも鬼無里地域の観光事業の推進に積極的に取り組んでいる。また、指定管理者の平成27年度決算額は総資産額約110億円（うち流動資産合計約32.5億円）、純資産額約78億円、当期純利益約6.3億円と安定した経営状況であり、財務状況は良好であるため、指定管理者の健全性の評価を「4」とする。

	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）
取組み・改善案等（施設所管課）	宿泊プランの再検討を行い、宿泊利用者の増加を図る。	ニーズに応じた宿泊プランを立案し、コテージの宿泊客が増加した。	
次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊客の増加のため、ながの観光コンベンションビューロー等と協力し、鬼無里地域の魅力を活かした新たな企画商品を提供していく。 ・収支状況の改善を図る。 		

指定管理者自己評価	D
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者アンケートの実施により、即効性をもって改善・スタッフ教育を行なっている。・出来る限りニーズに沿うような宿泊プラン等の立案・季節湯の創設（大根、りんご、ゆず等）・送迎の充実（送迎エリアを熟知し、大型車両運転経験の長い人材を確保）・ホテル従事経験者よりモニターを行い日常業務に生かす。・お客様のニーズに沿った設備投資 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none">・第三者へ委託している設備保守業務の業務内容や一般修繕について、内容を精査し一部地元業者への切り替え、簡易修繕（DIY）については当社スタッフが行うことで、設備不具合へのより迅速な対応と環境美化につとめた。 <p>③ その他</p> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none">・ほとんどの館内機械設備の耐用年数が過ぎている。・積雪対策が完全ではなかったため、今後はしっかり対応して、利用者の安全性を図り、適正な施設保全に努める。 <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none">・冬期の施設運営並びに誘客の検討・海外の旅行会社と契約を結び冬期の外国人誘客・宿泊客用料理、宴会料理の内容を再検討しお客様のニーズに合った料理の提供・2016年7月頃より、特産農作物を使用した「えごま会席（仮称）」を計画	

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る