

【施設状況】

グループ名称	長野市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	143100	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 平屋(交流・宿泊施設)1棟 延床面積1438.15㎡ 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㎡ ※浴室棟 木造平屋建て 351.14㎡(焼失28.5)						
施設設置目的	地域資源の活用と都市との交流を図るための拠点となる施設を目的とする。						
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・自主事業など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)	・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)	・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

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
	宿泊利用者数	人	4,004	3,326	4,028	2,068	51%	
	入浴利用者数	人	8,629	12,197	12,282	1,578	13%	
	休憩利用者数	人	6,833	7,281	7,262	6,053	83%	
	営業収入 (指定管理料を除く)	円	57,119,678	55,854,773	62,220,646	30,284,633	49%	
	定員稼働率	%	19%	16%	19%	10%	51%	
	客室稼働率	%				31%	#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 不測の施設火災により浴室棟を焼失し、温泉目的の宿泊客減少など影響したが、企業研修やコテージ利用、また食事メニューなどの充実を図るなど、迅速に対処し集客に努めた。								
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		【未実施】 ②入浴業務：入浴棟焼失(5月5日)				
	自主事業	・交流会「鬼無里の湯 ふあいサロン」を開催 ・どんど焼き (伝統行事) ・ウィンタースクール(大学ゼミ) ・キャンピングカー誘致 ・季節湯		【未実施】 ・季節湯：浴室棟焼失(5月5日)				
サービス維持・向上の取組み (広報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・4月ネット予約開始、最新情報、お得プランを見やすくホームページリニューアル ・浴室棟焼失により予約客や来場者に速やか対応、以後集客のため各宿泊プランを実施した。 ・季節ごとの季節メニューを充実 ・クレジット決裁導入 							

2

3 利用者評価

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 (2) 調査、会議等の内容 ①接客態度 ②客室に関すること ③食事の内容について ④売店について ⑤ご意見、感想 (3) 調査、会議等の結果 アンケート回答数 88件 (宿泊者回答)	
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 接客・食事内容の利用者評価 約85%が満足を得ている回答。 ①特に客室の雰囲気、フロント対応、清潔感について評価が高い。 ②食事の量、味ともに満足している評価が高い。 ③本館の清掃状況について全員が満足を得ている。 ④スタッフの心配りでコテージを気持ちよく使え満足できた。 (2) 苦情・改善等の要望事項 大浴場が再開したら、また来て温泉に入りたい(多数要望あり) <<対応措置>> ・浴室焼失を知らずに来場した利用者へ、お詫びとして鬼無里産紫米を配布した。 ・大浴場が利用できないことから、宿泊者に個室風呂を快適に利用できるように、冬期は朝湯の温度調整をした。また、地域のお客様サービスとして手頃な価格で提供し集客できた。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	65,759,000	利用料金	27,579,351	歳入	使用料	0	使用料	0		
	指定管理料	28,512,000	指定管理料	27,254,000		雑（納付金）	0	雑（納付金）	0		
	委託料	0	委託料	0		行政財産目的外使用料	0	行政財産目的外使用料	0		
	販売収入等	5,378,400	販売収入等	2,069,995		その他	0	その他	0		
	その他収入	50,600	その他収入	635,287							
	計	99,700,000	計	57,538,633		計	0	計	0		
	支出	人件費	42,570,000	人件費		40,154,050	歳出	指定管理料	27,254,000	指定管理料	30,261,000
		設備管理費	10,122,000	設備管理費		10,519,462		委託料	0	委託料	0
		備品購入費	3,500,000	備品購入費		286,386		需用費	635,040	需用費	0
		修繕費	800,000	修繕費		818,198		役務費	58,071	役務費	56,748
光熱水費		11,400,000	光熱水費	7,772,224	使用料・賃借料	1,405,401		使用料・賃借料	1,405,401		
事業費		18,170,000	事業費	12,019,761	修繕費	847,260		修繕費	674,892		
事務経費		7,668,000	事務経費	7,643,932	工事請負費	3,758,400		工事請負費	691,200		
本社経費		5,000,000	本社経費	5,000,000	備品購入費	0		備品購入費	0		
その他		470,000	その他	44,700	その他	95,768		その他	191,853		
計		99,700,000	計	84,258,713	計	34,053,940		計	33,281,094		
自主事業	収入	0	収入	22,500							
	支出	0	支出	0							
	自主事業損益	0	自主事業損益	22,500							
損益		0		-26,697,580	差引	-34,053,940		-33,281,094			
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									47.7%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

2

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 (計18名：市内雇用者14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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		

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		<input checked="" type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>		

7 地域連携

地域連携	評価			
<p>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。</p>	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 鬼無里観光振興会副会長に支配人が就任し地域観光に携わっている。 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い交流を図っている。 鬼無里農産物直売所「ちよっくら」から地元野菜を仕入れ料理している。 設備保守、除雪、衛生管理にかかわる業者は、鬼無里地区や長野市内の業者と契約を結んでいる。 </td> <td> <p>【追加】</p> <ul style="list-style-type: none"> 3月「鬼無里ふれあいサロン」：生きがいデイサービス（市主催）を引継ぎ、鬼無里在住の高齢者を対象に、健康と喜びを助ける。（送迎、食事付） </td> </tr> </tbody> </table>		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"> 鬼無里観光振興会副会長に支配人が就任し地域観光に携わっている。 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い交流を図っている。 鬼無里農産物直売所「ちよっくら」から地元野菜を仕入れ料理している。 設備保守、除雪、衛生管理にかかわる業者は、鬼無里地区や長野市内の業者と契約を結んでいる。
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"> 鬼無里観光振興会副会長に支配人が就任し地域観光に携わっている。 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い交流を図っている。 鬼無里農産物直売所「ちよっくら」から地元野菜を仕入れ料理している。 設備保守、除雪、衛生管理にかかわる業者は、鬼無里地区や長野市内の業者と契約を結んでいる。 	<p>【追加】</p> <ul style="list-style-type: none"> 3月「鬼無里ふれあいサロン」：生きがいデイサービス（市主催）を引継ぎ、鬼無里在住の高齢者を対象に、健康と喜びを助ける。（送迎、食事付） 			

【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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性 5 4 3 2 1 0</p> <p>施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	2	8	
利用者評価	3	12	
事業収支	2	8	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	
合計得点			

評価理由

- 流動化比率225%、自己資本比率74%と、理想とする安定した財務状況となっていることから指定管理者の健全性評価を「4」とする。
- 生きがいデイサービス（市主催）を引継ぎ、鬼無里在住の高齢者を対象に送迎や食事を提供し、高齢者の外出の機会となるよう「鬼無里の湯ふれあい事業」に取り組んでいることから地域連携評価を「4」とする。
- 5月の浴室棟焼失により宿泊客減少とともに収入4割減と影響し施設の有効活用ができなかったが、事後対応として企業研修やコテージ宿泊プランや、地元への感謝として手頃な価格の定食などの食事メニューを充実させ集客に努めた。

	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）	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人雑誌に公告を掲載し冬期の誘致を図った。 ホームページの英語訳し、グローバル化を図った。 季節毎のイベントや宴会プランを計画、また定食メニューを充実させた。 	<ul style="list-style-type: none"> 引続き、冬期の誘致を進める。 外国人向けに施設内にWifiを導入し、外国人の誘致を進める。
次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> 市関係課が連携し浴室再建工事関係者との関係を密にすることにより早期に大浴場を再開させる。 宿泊客の増加に向け、白馬村や大町市等観光地や長野コンベンションビューロ等と連携をとり、鬼無里の魅力を活かした新たな企画を提供していく。 秋の大浴場完成にあわせ、奥裾花温泉再開イベントを通じ、魅力ある鬼無里の湯として集客を目指す。 えごま会席を鬼無里の湯の目玉商品として販売や、地元の高齢者を対象に「鬼無里の湯ふれあいサービス」で送迎、入浴、食事サービスを提供し地域貢献の取組みを強化する。 		

指定管理者自己評価

D

(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

- ・4月ネット予約「じゃらん」スタート、ホームページを見やすく、また英語訳を新たに掲載した。
- ・8月クレジット決済の導入により利便性を向上させた。
- ・季節ごとのイベントを充実させた。5～7月「定食フェア」、8～10月「バーベキュープラン」、11～2月「忘新年会プラン」
- ・利用者アンケートをもとに、より良いサービスを提供するためスタッフ教育を行なっている。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・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。
- ・浴室棟再建工事に当たり、市関係課や工事関係者との連携を密にし早期完成に努めた。

③ その他

- ・浴室棟焼失後、直ちに予約客の代替ホテル手配や日帰り浴客に迅速に対処した。また、以後多くの集客を図るため手頃な定食や料理プランを充実させた。
- ・多くのリピーター客は、1日でも早い温泉棟の完成を望まれている。しかし中には「温泉がなくてもかまわない。鬼無里の湯に泊まりたいから泊まる」とおっしゃるお客様がいる。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・温泉入浴ができないため、来客数が減少し収入に大きく影響している。
- ・館内機器類の耐用年数が過ぎている。

(3) 次年度以降の取組み

- ・料理メニューの拡大：高齢者向けメニューの充実、鬼無里地域でとれた野菜等を使った宴会プラン、鬼無里産えごま料理
- ・料理プランの充実：鬼無里の利用者ターゲットとした法事や宴会プランの充実、戸隠・小川・白馬。長野市内向け宴会プランの充実
- ・都市からの利用者拡大：レディースプラン作成(化粧品等充実)、キャンピングカー利用者の誘致
- ・販売：都市や県外から利用者からの要望の多い山菜などの鬼無里の特産物を販売、高齢者向け商品の充実(衣類等)
- ・温泉施設：秋の温泉棟の完成にあわせ、奥裾花温泉再開にあわせ宿泊プランを充実させる。

【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