

平成26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	07003	東レエンタープライズ株式会社					
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	山村と都市の交流促進を図るための拠点となる施設として、地域住民と都市住民との交流を促進し、自然環境や文化資源を活かした多面的な利用と、野菜等の栽培・収穫体験や施設利用者への地元産の食材提供による地産地消等、農林産物の消費拡大を目的とする。						
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	受付、施設及び設備の維持管理、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  <b>3</b>
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)		

2 施設の有効活用

No. 67

施設利用状況		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		宿泊者人数	人	4,194	3,998	4,004	3,326	83%	3
		休憩利用者数	人	9,889	12,473	6,833	7,281	107%	
		入浴利用者数	人	13,472	8,629	11,962	12,197	102%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 奥裾花自然園が林道通行止めのため、一年間休園となったことで4月・5月の予約キャンセル数が約250人あり、宿泊者数に影響があった。									
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				・コテージ（1棟のみ）の宿泊プランにワンちゃんプランを創設				
サービス維持・向上の取組み（広報等）		・ホームページのリニューアル（宿泊プランで食事のコース選択を追加）							

3 利用者評価

No. 67

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	
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 179件	3
		(1) 良好とする評価	・こまめに声をかけ、進んで通常以外のサービスを行なっている。（子供にお絵描き道具を貸す。いろはカルタの貸し出し。） ・食事がおいしい。 ・管内の様子にとっても清潔感を感じた ・再来を楽しみにしている回答が多い。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・トイレをウォシュレット付にしてください。（要望多数） ・露天風呂が小さい。	
		《対応措置》	・改修工事時に検討する。	

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	67,300,000	利用料金	51,669,006	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	32,000,000	指定管理料	32,000,000		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	5,100,000	販売収入等	4,185,767		その他		その他	
	その他収入		その他収入						
	計	104,400,000	計	87,854,773		計	0	計	0
事業収支 (単位：円)	人件費	40,857,000	人件費	42,054,927	歳出	指定管理料	32,000,000	指定管理料	32,520,000
	設備管理費	10,420,000	設備管理費	11,778,243		委託料		委託料	105,000
	備品購入費		備品購入費	546,143		需用費		需用費	
	修繕費	800,000	修繕費	835,936		役務費	54,023	役務費	55,443
	光熱水費	14,373,000	光熱水費	13,890,828		使用料・賃借料	1,427,000	使用料・賃借料	1,427,000
	事業費	21,900,000	事業費	19,770,404		修繕費		修繕費	473,770
	事務経費	9,350,000	事務経費	8,654,827		工事請負費		工事請負費	5,659,500
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	315,000
	その他	1,700,000	その他	474,450		その他	324,681	その他	1,093,887
	一般管理費	5,000,000							
	計	104,400,000	計	98,005,758		計	33,805,704	計	41,649,600
自主事業	収入		収入	19,470					
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	19,470					
損益		0		-10,131,515	差引				
						-33,805,704		-41,649,600	
	人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）							42.9%	
	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 18名(2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実行されたか	<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	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	防犯、防災対策	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
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	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"> <li>・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っている。</li> <li>・無償で借りた畑での地元の方に教わりながら自家用の野菜作りや漬物作りを行い、利用者へ提供している。</li> </ul>				

【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 <b>60</b>	
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  
 今年度は奥裾花自然園が全期間閉園で、宿泊客数減少の原因にもなってしまった。利用者に対する接客態度や食事の内容は非常に好評で、リピーターの増加が見受けられる。食事の素材も出来る限り地元からの調達により、料理のおいしさと併せ好評である。宿泊者数の減少により、収入減となっているが、赤字額が昨年度より減少して。今後も、更なる経費精査を行う必要はある。

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)
	設備委託費等の経費について、精査が必要	精査・検討した結果、経費削減に繋がった	

次年度の目標・取組み等 (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。

## 指定管理者自己評価

C

## (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

- ・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
- ・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

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・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

## ③ その他

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・例年にない大雪の影響で、除雪関係に支出が多かった。
- ・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。

## (3) 次年度以降の取組み

- ・冬期の施設運営並びに誘客の検討

## 【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