

【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	株式会社オーエンス				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	02	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1438.15㎡、浴室棟 木造平屋1棟283.51㎡、ボイラー棟 鉄骨1棟52.06㎡、薪ボイラー 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	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設及び設備の維持管理</li> <li>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</li> </ul>							

【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	株式会社オーエンス			指定回数	1 回	
指定期間	平成30年4月1日	～	令和5年3月31日	5年	管理運営開始日	平成30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)					

2 施設の有効活用

No. 50

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	宿泊利用者数		人	4,028	2,068	2,192	2,856	
入浴利用者数			12,282	1,578	3,828	9,526	249%	
休憩利用者数			7,262	6,053	8,017	7,825	98%	
営業収入(指定管理料を除く)			62,220,646	30,284,633	37,481,725	47,852,070	128%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 平成30年度より株式会社オーエンス運営開始 平成28年5月浴室棟消失、平成29年11月浴室棟完成により入浴サービス再開。								
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	・ふれあいサロン ・カラオケお楽しみ会 ・ビンゴ大会 ・キャンピングカー宿泊 ・鬼無里きらめき事業への協力						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・地域性を考慮して、主催事業を計画・実施し、地元利用者の声をそのまま反映させ、食堂メニュー、宴会メニュー内容の更新を随時行った。 ・利用者が施設を利用しやすい様に施設の案内板の新規作成・更新や注意喚起の掲示を行い、利用者の利便性の向上・安全確保に努めた。							

3

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	
	(2) 調査、会議等の内容	現地にて利用者からアンケートをとり第三者委託でアンケートの集計・結果分析を行う。 アンケート項目・・・総合満足度、入浴、宿泊、清掃状況、スタッフの対応、食事、等	
	(3) 調査、会議等の結果	アンケート回答数 33件で総合満足度はやや満足度以上が90.3%と9割を超える結果となった。	
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	総合満足度・・・やや満足、満足 90.3% 入浴施設の快適さ・・・やや満足、満足 92.5% 宿泊施設の快適さ・・・やや満足、満足 87.2% 清掃状況・・・やや満足、満足 95.5% スタッフの対応・・・やや満足、満足 96.6% 食事の満足度・・・やや満足、満足 91.0%	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項	子どもたちの遊べるアスレチックが欲しい。 露天風呂が欲しい。	
	《対応措置》	将来的に長野市と協議しながら検討する。	

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	57,500,000	利用料金	43,287,177	歳入	使用料	0	使用料	0	
	指定管理料	36,000,000	指定管理料	36,000,000		雑（納付金）	0	雑（納付金）	0	
	委託料		委託料			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	5,000,000	販売収入等	4,564,893		貸付料	0	貸付料	0	
	その他収入		その他収入			その他	0	その他	0	
	計	98,500,000	計	83,852,070		計	0	計	0	
支出	人件費	45,235,000	人件費	42,613,238	歳出	指定管理料	36,000,000	指定管理料	30,330,040	
	設備管理費	8,362,000	設備管理費	5,372,876		委託料		委託料	917,792	
	備品購入費	3,396,000	備品購入費	5,214,361		需用費		需用費	0	
	修繕費	1,500,000	修繕費	816,985		役務費	72,461	役務費	48,908	
	光熱水費	12,000,000	光熱水費	14,624,174		使用料・賃借料		使用料・賃借料	1,405,401	
	事業費	17,092,000	事業費	16,879,914		修繕費	1,544,400	修繕費	0	
	事務経費	5,777,000	事務経費	3,287,679		工事請負費	1,190,160	工事請負費	1,893,240	
	本社経費	1,378,000	本社経費	1,257,781		備品購入費		備品購入費	0	
	その他	3,760,000	その他	2,753,110		その他	91,046	その他	154,407	
		計	98,500,000	計		92,820,118		計	38,898,067	計
自主事業	収入	1,517,000	収入	1,837,384						
	支出	1,336,040	支出	1,653,645						
	自主事業損益	180,960	自主事業損益	183,739						
損益		180,960		-8,784,309	差引			-38,898,067		-34,749,788
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									45.9%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				本社職員の現場訪問回数が予定より減った為						

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  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 2名、宿直員 1名、料理長 1名、施設管理者 3名、経理担当 1名、調理担当 3名、レストラン 6名、清掃担当 3名 (計22名：市内雇用者17名)	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	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"/>	
	1 施設の利用者の個人情報保護の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	<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			
<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"> <li>・市内従業員17名雇用確保</li> <li>・鬼無里地区70歳以上の高齢者を対象に地域のコミュニケーションの場として鬼無里ふれあいサロンの実施</li> <li>・地元野菜を仕入れ地産地消に取り組む</li> <li>・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</li> <li>・地元祭り、行事への参加・協賛</li> </ul> </td> <td> <p>北アルプス山麓グランフォンド（サイクリングイベント）の給水ポイントを鬼無里の湯コテージ前に設置、大会役員として協力した。</p> </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"> <li>・市内従業員17名雇用確保</li> <li>・鬼無里地区70歳以上の高齢者を対象に地域のコミュニケーションの場として鬼無里ふれあいサロンの実施</li> <li>・地元野菜を仕入れ地産地消に取り組む</li> <li>・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</li> <li>・地元祭り、行事への参加・協賛</li> </ul>
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>・市内従業員17名雇用確保</li> <li>・鬼無里地区70歳以上の高齢者を対象に地域のコミュニケーションの場として鬼無里ふれあいサロンの実施</li> <li>・地元野菜を仕入れ地産地消に取り組む</li> <li>・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</li> <li>・地元祭り、行事への参加・協賛</li> </ul>	<p>北アルプス山麓グランフォンド（サイクリングイベント）の給水ポイントを鬼無里の湯コテージ前に設置、大会役員として協力した。</p>			

【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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	4	16	
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	4	8	
<b>合計得点</b>			<b>66</b>

評価理由	<p>・指定管理期間1年目であり、集客に対するPRが少し欠けているが、宿泊者の総合満足度の約9割が満足と回答し「また鬼無里の湯に泊まりたい」との大勢の声から、今後のリピーターの増加が見込めるアンケート内容となっていたことから、利用者評価を「4」とする。</p> <p>・地域の特性を考慮し、住民自治協議会との連携により高齢者サービスの一環として「鬼無里の湯ふれあいいいサロン」の継続的な実施により、地域の交流の場となっており、利用者から好評を得たことから地域連携を「4」とする。</p>
------	---

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)
	<p>・次期指定管理者の運営を安定させ、利用者の回復を目指す。</p>	<p>・各種マニュアルの整備と危険個所の整備を行い、利用者が利用しやすい施設案内板の新規作成・更新等を行った。</p> <p>・利用者のアンケート調査や地元の要望等を随時取り入れ運営内容の改善と見直しを行った。</p>	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>・広告宣伝を充実させ利用者増加に努めること。</p>
---------------------	-------------------------------

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

(1) 徹底した安全管理体制の構築

・利用者の安心・安全を最優先とした危機管理体制を構築し、職員全員に応急措置法、心肺蘇生法、AED取扱いの研修を実施しました。  
 ・各種マニュアルを整備するとともに、職員全員が危険箇所や立ち入り禁止箇所等の状況を熟知して、また危険箇所の整備を行いました。（薪ボイラー室等）利用者が施設を利用しやすい様に施設内案内板の新規作成・更新や注意喚起の掲示を行い、利用者の利便性の向上・安全確保に努めてまいりました。

(2) 快適に施設を利用いただくための取組み

・気持ちよく施設を利用いただけるよう、ユニバーサルサービス7原則の運用や利用者へのお声かけ等、ハード・ソフト両面からの対応を図ります。（ユニバーサル7原則の事務所内掲示・年2回の職員研修時に接遇研修を行いました。）  
 ・公共施設における適正な衛生管理を行うため、水質検査の実施や床や浴室は当然のこと、手すりやドアノブ等のコンタクトポイントを入念に清掃するとともに、汚れが発生しやすいトイレ等については、清掃・確認の頻度を高めて入念に実施し、ニオイや汚れの発生防止に努めました。（年2回の本

② 業務の効率化に対する取組み

・ホームページからの予約受付システムを導入、一括管理したことでフロント業務の効率化を図った。

主催事業（教室・イベント事業）の運営について

・利用者の声、地域性を考慮して計画・実施致しました。特に食堂メニュー、宴会メニューは初年度という事もあり、地元利用者の声をそのまま反映させ、メニュー内容の更新を随時行いました。

③ その他

最新のカラオケ機器を導入し、主催事業のカラオケお楽しみ会の他、カラオケ機器のレンタルを行い、地元の市民の方々に喜んで頂きました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・利用者の増加・回復が優先課題と認識しております。（平成28～29年度の大浴場の休止による利用者離れの回復）

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

【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

C

① 評価理由

本施設での弊社の運営開始初年度という事もあり、新体制での運営を軌道に乗せるのに追われた一年で、開始直後にご利用者様からのアンケート調査、地元の方の声は厳しいものもありましたが、要望等をすぐに取り入れ運営内容の見直しを随時行った結果、後半からは高い評価を頂けています。

② 次年度以降の取組み

・利用者の増加に努めて参ります。

①大浴場の再開を再度、周知し日帰り入浴客を増やしてまいります。

②地元住民が利用しやすい施設づくりを目指します。（施設主催事業の開催による利用促進等）

③施設の利用者増目指し、チラシの配布やパンフレットの内容の見直しと配布設置場所を増やしていきます。

・購入品等単価等の見直しによる経費見直し。