

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度	令和3年度
施設主管課	商工観光課

1 施設の概要

施設名	海野宿滞在型交流施設	電 話	0268-71-7552
所在地	東御市本海野1013番地	ホームページ	https://tomikan.jp/area/tanaka-unno/unenoix/
設置年月日	平成26年4月1日	根拠条例	東御市海野宿滞在型交流施設条例（平成24年東御市条例第28号）
設置目的	海野宿の歴史的建造物群における滞在を通して歴史及び文化に触れる機会を作り、あわせて地域の活性化及び観光振興に寄与するため設置する。		
施設内容	1) 飲食施設 短期間のテナントまたはイベント的な飲食施設の貸出し 2) 宿泊施設 宿泊対応の検討及び運営並びに地域住民・団体と協働したイベント等の開催 3) 休憩所及び中庭など 地域住民・団体と協働したイベント等の開催		
利用料金	1) 宿泊の用に供する部分の利用料金の額 大人1人1泊 10,180円 小人1人1泊 7,130円 3歳以上の幼児1人1泊 3,560円 2) 飲食施設及び休憩所等の利用料金は、あらかじめ市長の承認を得て、指定管理者が定める。		
利用時間	9:00~16:00		
休館日	水曜日・年末年始		

2 指定管理者の概要

団体名	(一社) 信州とうみ観光協会	選定方法	非公募
住 所	東御市田中279	指定期間	令和3年4月1日~令和6年3月31日
指定管理者が行う業務内容	(1) 本施設の利用の許可に関する業務 1) 施設を利用しようとする者への許可 2) 施設の利用の制限 3) 許可に係る事項の変更、停止及び取り消し (2) 本施設の管理及び運営に関する業務 1) 宿泊施設、飲食施設、休憩所の運営 2) 利用料金に関する業務 ①利用料金の徴収 ②利用料金の減免及び還付 3) 施設の維持管理に関する業務 ①消耗品（トイレトーパー等の衛生用品等）の配置 ②光熱水費（電気、ガス、上下水道料金）の支払い ③電話料の支払い ④自家用電気 工作物保安業務、消防設備点検業務などの保守管理 ⑤樹木剪定に関する業務 4) 上記3)に関する経理業務 5) 海野宿の観光地域づくりに関する業務		

3 施設の利用実績

利用区分等	単位	前年度値	令和3年度値	%
宿泊棟・喫茶棟（休憩・イベント利用）	人	0	0	
飲食棟（ワンディシェフ 1/15-3/31）	人	0	682	
受付棟（総合インフォメーション）	人	0	4,393	
増減要因等	昨年度は休業していたため、比較対象となる数値がありませんが、飲食棟においてワンディシェフランチを実施、ランチ提供を行うなど、海野宿での新たな魅力を発信し、誘客促進が図れました。			

4 利用者満足度調査（利用者アンケート）

アンケート実施の有無		有	
アンケート概要	実施時期	2022年1月15日～3月27日	
	調査対象	ワンデイシェフランチの来客	
	調査方法	設置式	
	調査結果	83.7%	
利用者からの主な意見・要望・苦情とその対応		施設の雰囲気や清潔感への満足度は83.7%と高評価であるが、冬期の実施のため、客席の寒さに対するマイナス意見が見られる。取り組み自体はおおむね好評であり、海野宿全体を見ても引き続き飲食の提供を望む声が多い。	

5 項目評価

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」、対象とならない「該当なし」

	A：良好、B：概ね適切（一部改善）、C：不適切	指定管理者	施設主管課
(1) 管理運営業務の取組み体制	A	A	A
施設の設置目的や業務等を的確に理解し運営されているか	○	○	○
協定書や事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	○	○	○
適切な手順を経て開館日や開館時間等を定めているか	○	○	○
必要な人員や有資格者が配置されているか	○	○	○
利用者の平等な利用が確保されているか	○	○	○
条例や基本協定書に規定する書類は遅滞なく提出されているか	○	○	○
(2) 施設・設備の維持管理	B	B	B
施設の清掃や整理整頓が行われているか	○	○	△
施設・設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか	△	△	○
備品が適切に管理されており、その帰属が明確であるか	○	○	○
発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか	○	○	○
第三者への業務委託は適正に行われているか	○	○	○
省エネやごみの減量化・分別を行っているか	○	○	○
(3) 利用者サービスの向上・利用促進に向けた取組み	B	B	B
サービス向上のための取組み（研修等）は適切であったか	○	○	○
利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているか	○	○	○
利用者の要望や意見の把握・対応は適切であったか	○	○	○
利用者のトラブルの未然防止と対処方法は適切であったか	△	△	○
広報など、利用に関する周知方法や時期は適切であったか	△	△	△
利用促進への取組みは適切であったか	○	○	○
(4) 安全対策・危機管理体制	B	B	B
個人情報適切に管理されているか	○	○	○
銃、警備体制等は適切であったか	△	△	△
緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されているか	○	○	○
事故防止や安全確保のための取組みは適切であったか	○	○	○
防災研修や避難訓練が実施されているか	△	△	△
必要に応じて施設賠償責任保険に加入しているか	該当なし	該当なし	該当なし
(5) 施設の管理経費及び事務処理等について	B	B	B
収支計画に基づき、必要な収入が確保されているか	△	△	△
収支計画に基づき、予算の範囲内で適切な支出が行われているか	○	○	○
収入増に向けた取組みが行われているか	○	○	○
経費節減のための取組は適切であったか	○	○	○
経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱いは適切に行われているか	○	○	○
業務報告書や事業報告書が適切に作成されているか	○	○	○
(6) その他（法令遵守・地域等との連携・団体の経営状況等）	B	B	B
従業員に対し適正な労働条件を確保しているか	○	○	○
関係法令が遵守されたか	○	○	○
施設所管課や関係団体と適切な連絡調整がなされているか	△	△	△
地域や他施設との連携ができたか	○	○	○
自主事業の実施状況・内容は適切であったか	○	○	○
団体の経営状況は安定しているか	○	○	○