

【施設状況】

| | | | | | | | | | |
|--------|---|---------------|-----------|---------|----|------|---------------|----|---------|
| グループ名称 | 中条地域振興施設やきもち家 | | | | | | | | |
| 指定管理者名 | eternal story 株式会社 | | | | | 法人番号 | 2100001030827 | | |
| 所管課 | 主 | 143150 | 西部産業振興事務所 | 副 | | | | | |
| 構成施設 | 2120 | 中条地域振興施設やきもち家 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| 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 | 開設:平成元年3月 客室9(和室7・洋室2)、交流の間(食堂)、大広間及び研修室、浴室(男女)、露天風呂(男女)、家族風呂、売店、トイレ、事務室 | | | | | | | | |
| 施設設置目的 | 長野市中山間地域の観光拠点施設として、市民及び観光客の健康増進はもとより、都市と農村の交流を促進し、地域活動の一翼を担い、その活性化を推進する施設として地域に貢献する。 | | | | | | | | |
| 基本方針等 | 施設の適正な維持管理はもとより、創意工夫による質の高いサービスの提供と、地域に根ざした施設運営を推進し、都市と農村の交流活動の推進により地域の活性化を図る。また、地域活動の一翼を担うなど、地域と連携した集客力の向上を図る。 | | | | | | | | |
| 主な実施事業 | 施設及び設備の維持管理、宿泊・飲食・日帰り入浴・日帰り宴会に係る業務、利用料金の収受、その他施設の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、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 | eternal story 株式会社 | | | 当該指定管理者の 指定回数 | 2 回 | |
| 指定期間 | 令和4年4月1日 | ～ | 令和9年3月31日 | 5年 | 当該指定管理者の 管理運営開始日 | 平成31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

| 施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など) | | 利用区分等 | 単位 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 対前年比 | 評価 |
|--|---|--|----|------------|--|------------|------------|---------|----|
| | | 宿泊利用者数 | 人 | 2,516 | 1,026 | 1,045 | 2,165 | 207% | 3 |
| | | 入浴利用者数 | 人 | 2,057 | 2,003 | 3,686 | 3,618 | 98% | |
| | | 休憩利用者数(日帰り宴会等) | 人 | 2,965 | 1,542 | 1,912 | 2,219 | 116% | |
| | | 営業収入(指定管理料除く) | 円 | 37,768,000 | 15,435,000 | 18,568,014 | 35,351,084 | 190% | |
| | | 宿泊定員稼働率 | % | 20 | 11 | 11 | 20 | 182% | |
| | | 宿泊客室稼働率 | | 28 | 23 | 19 | 40 | 211% | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| (特記事項) ・押し店チケット県民割販売を積極的に行った結果、宿泊利用者数が前年度より2.07倍増加した ・宿泊定員稼働率が前年度対比1.82倍、宿泊客室稼働率が2.11倍と増加した。それに伴い営業収入が1.9倍増加した ・冬季限定鍋焼きうどんや囲炉裏焙煎珈琲など新メニュー開発し、飲食を伴う休憩利用者数が前年度対比1.16倍増加した | | | | | | | | | |
| 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 | ・施設及び設備の維持、管理 ・宿泊、飲食、物販、日帰り宴会(休憩)等に関する業務 ・日帰り入浴に関する業務 ・梅木源泉の保全管理を実施 | | | | | | | |
| | 自主事業 | ・中条地区お菜取りツアー会場やテイクアウトイベントにておやきの出張販売 ・おやき作り体験の実施 | | | <追加事業> ・中条里山ツアーができるようにeバイクを導入した ・施設周辺の倒木伐採等植栽管理を実施した | | | | |
| サービス維持・向上の取組み(広報等) | ・NBS長野放送など7社からの取材を受けやきもち家をPRした ・1日に1回SNS(インスタグラム)投稿により、フォロワーが約2倍に増加した ・インバウンド宿泊体験を受け入れにともない、英語を話せるスタッフを配置した | | | | | | | | |

3 利用者評価

| 区分 | 内容 | 評価 |
|--|--|----|
| 利用者評価 | (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 宿泊者へ利用者アンケートを配布した アンケート回収総数:スタッフの声掛けにより昨年度の25件から、今年度87件と増加した | |
| 利用者からの要望・苦情等 | (3) 調査、会議等の結果 総合評価 R4年度(カッコ内はR3年度実績) 大変良い、良いとの反応が増加した ①大変よい 58%(54%) ②良い 25%(17%) ③普通 5%(10%) ④あまりよくない 2%(3%) ⑤悪い 0%(2%) ⑥無回答 10%(14%) | 3 |
| 利用者からの要望・苦情等 | (1) 良好とする評価 ・荷物をお部屋に運んでいただけでテンションが上がりました。加湿器もありが良かったです ・囲炉裏焙煎美味しかった ・気持ちよく泊らせていただきました。ありがとうございます。夕食時、ティッシュを箱ごと持ってきてもらい助かりました ・今回は結婚記念日で利用させていただきました。スタッフの皆様は結婚近年日おめでとうございました。と夕食後のデザートでケーキをご用意いただきメッセージカードまで本当に良い思い出ができました。ありがとうございます。また泊りに来たいです ・社員さんの対応がとてもよい。みなさん笑顔が素敵でした。 | |
| | (2) 苦情・改善等の要望事項 ・BGM苦情、同じ音楽流れている ・土日祝日の混雑する場合、灰焼きおやきが昼に売切れてしまうことがある | |
| <<対応措置>> ・BGMに関すること改善策として、USENを導入した ・おやき売切れ対策として、おやきを包めるメンバー育成を実施した。またおやき売切れの場合は、やきもち家トンネル前に掲示告知した | | |

4 事業収支

| 事業収支 (単位:円) | 指定管理者収支(令和4年度) | | | | 市の収支 | | | | 評価 | | |
|--|----------------|------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|--------------|----|
| | 項目 | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 項目 | 令和4年度決算 | | | 令和3年度決算(前年度) | |
| | | 金額 | 金額 | 項目 | 金額 | | 金額 | 金額 | | 項目 | 金額 |
| 収入 | 利用料金 | 36,000,000 | 利用料金 | 33,193,518 | 歳入 | 使用料 | | 使用料 | | | |
| | 指定管理料 | 9,000,000 | 指定管理料 | 9,000,000 | | 雑(納付金) | | 雑(納付金) | | | |
| | 委託料 | 0 | 委託料 | 0 | | 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 | 2,000,000 | 販売収入等 | 2,157,566 | | 貸付料 | | 貸付料 | | | |
| | その他収入 | 0 | その他収入 | 925,690 | | その他 | | その他 | | | |
| 計 | 47,000,000 | 計 | 45,276,774 | 計 | 0 | 計 | 0 | | | | |
| 支出 | 人件費 | 17,000,000 | 人件費 | 17,786,631 | 歳出 | 指定管理料 | 9,000,000 | 指定管理料 | 18,212,000 | | |
| | 設備管理費 | 1,500,000 | 設備管理費 | 873,254 | | 委託料 | | 委託料 | 499,400 | | |
| | 備品購入費 | 0 | 備品購入費 | 0 | | 需用費 | | 需用費 | 148,500 | | |
| | 修繕費 | 1,000,000 | 修繕費 | 285,564 | | 役務費 | | 役務費 | | | |
| | 光熱水費 | 8,000,000 | 光熱水費 | 10,453,282 | | 使用料・賃借料 | 435,600 | 使用料・賃借料 | 435,600 | | |
| | 事業費 | 13,000,000 | 事業費 | 11,770,827 | | 修繕費 | | 修繕費 | | | |
| | 事務経費 | 1,500,000 | 事務経費 | 1,745,024 | | 工事請負費 | | 工事請負費 | | | |
| | 本社経費 | 4,200,000 | 本社経費 | 4,200,000 | | 備品購入費 | 1,408,000 | 備品購入費 | 1,195,700 | | |
| | その他 | 300,000 | その他 | 0 | | その他 | | その他 | | | |
| | 計 | 46,500,000 | 計 | 47,114,582 | | 計 | 10,843,600 | 計 | 20,491,200 | | |
| 自主事業 | 収入 | 30,000 | 収入 | 57,950 | | | | | | | |
| | 支出 | 20,000 | 支出 | 0 | | | | | | | |
| | 自主事業損益 | 10,000 | 自主事業損益 | 57,950 | | | | | | | |
| 損益 | 510,000 | | -1,779,858 | 差引 | -10,843,600 | | -20,491,200 | | | | |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) | | | | | | | | | 37.8% | | |
| 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) 施設責任者1名(1)、従業員8名(8) 計9名(9) | | |
| | 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行われたか | | |
| 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。

| 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 | ☑ | 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 | | ☑ |
| | 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 | | ☑ |
| | | 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 | ☑ | | |
| | 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 | 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。 | 評価 | | | | |
|---|--|--------------|----------------------|---|--|---|
| | <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"> ・地元雇用に関しては、長野市内から社員全員採用した ・地域イベントに協力し、「となりの道めぐりスタンプラリー」・「お菜採りツアー」・「おやき恋訪のスタンプラリー」の会場となった ・住民自治協議会発行の月間こよみに毎月、地域住民向け無料入浴券を配布した </td> <td></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"> ・地元雇用に関しては、長野市内から社員全員採用した ・地域イベントに協力し、「となりの道めぐりスタンプラリー」・「お菜採りツアー」・「おやき恋訪のスタンプラリー」の会場となった ・住民自治協議会発行の月間こよみに毎月、地域住民向け無料入浴券を配布した | | 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"> ・地元雇用に関しては、長野市内から社員全員採用した ・地域イベントに協力し、「となりの道めぐりスタンプラリー」・「お菜採りツアー」・「おやき恋訪のスタンプラリー」の会場となった ・住民自治協議会発行の月間こよみに毎月、地域住民向け無料入浴券を配布した | | | | | | |

【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</p> <p>地域の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p> |
| 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 | |
| 合計得点 | | | |

| | | | |
|------------------------|--|---|---|
| 評価理由 | <p>○新型コロナウイルス対策の全国旅行支援事業等の好影響を受けて着実に利用者の増加を実現した。</p> <p>○従業員の接遇・日頃からの清掃、施設メンテナンスが適切に行われている。</p> <p>○地域と連携した様々なイベントへの積極的な関与が行われている。</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) |
| | 閑散期及び平日の集客 | 入浴無料券の配布や日帰り入浴券の情報誌等への広告宣伝により、入浴利用者が増加した。 | 全国旅行支援事業等により入浴や日帰り利用者及び宿泊者の利用者増に繋がったが、今後は支援が無くなっても、古民家という施設の特徴を活かした集客方法を検討する。 |
| 次年度の目標・取組み等 (施設所管課) | <p>・施設の老朽化が進む中で、利用者が安全に快適に利用できる環境を整えるため、計画的に修繕を行う。</p> <p>・ジビエ料理などの新メニュー開発や利用者への提供により、施設利用者の満足度向上に努める。</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

- ・メニュー表に、地酒や囲炉裏焙煎の提供等、地域や施設ならではのものをアピールできるように改善した
- ・宿泊客への食事提供は、山菜等産地産にも留意し、山間地域の魅力をすべてにおいて発信できるように改善したことで、首都圏からの定期的リピーターが増加した
- ・長野市観光振興課インバウンド室や、日本旅行協力のもと、訪日外国人客の宿泊を誘致。おやき体験などやきもち家ならではのコンテンツが魅力を集めた
- ・冬季限定鍋焼きうどんや、ジビエ灰焼きおやき、囲炉裏焙煎珈琲を開発し、市内からのランチ等ニーズを向上させることができた
- ・中条エリア周遊しやすくするためにeバイクを導入し、若年層の地域観光のサービス向上に寄与することができた
- ・中条の里山は道が狭く、車での周遊が難しいため、やきもち家にて5台eバイク設置。1カ月20人前後の利用があった

② 業務の効率化に対する取組み

- ・ホテルシステム・レジシステムの導入により、施設内や弊社管理部での遠隔管理の実施した
- ・業務のマルチタスク化を実施した
- ・弊社管理部での労務管理、経理サポートにより、施設職員が接客サービス、販路拡大、地域連携に集中できるような体制をとった
- ・飯綱高原のアルカディア、松代のコトリの湯などの施設より蓄積されたノウハウや人材の投入、またそれら施設においての研修環境を整えた

③ その他

- ・老朽化した露天風呂の目隠しを、自社修繕した
- ・老朽化によるトイレ水漏れについて、自社で応急修繕を行った
- ・施設内の草刈りの定期的実施した
- ・施設内の蜂の巣の撤去を行った
- ・R3年度までは市からの委託を受けて源泉保全管理を行ったが、R4年度からは指定管理事業内で源泉の保全管理を実施した
- ・その他電気設備の部品劣化修繕を実施した
- ・8月中条豪雨の際、ナイトスタッフが支所と緊密な情報連携を図ることができた

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・営業収入が前年度対比1.9倍に増加したが、光熱費高騰により事業計画より245万円増加し、事業収支へ大きな影響をもたらした
- ・茅葺屋根が老朽化している
- ・宿泊棟のトイレが老朽化しており、水漏れを起こしている
- ・フライヤー等厨房機器の入替が必要である
- ・熱交換器不良、油量計等ボイラー設備の交換が必要である
- ・宿泊棟等のエアコンが必要である
- ・長野市新産業創造局主催NASCインターシップの受け入れを実施した

(3) 総合評価

評価基準

- 【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

B

① 評価理由

- ・スタッフによる1定期的なSNS発信や、新メニュー発表による取材対応、インバウンド対応など様々な工夫改善により宿泊者数が前年度対比2.07倍増加、営業収入(利用料金+販売収入)は、35,351,084円で、前年度比1.9倍増加したから
- ・R3年度は指定管理料を1,832万円をいただいていたが、R4年度は900万円の指定管理料のみで運営し、行政のコスト削減に寄与したから
- ・利用料金の増加により、赤字幅がR3年度▲451万円だったのが、R4年度▲177万円まで縮減させ、営業努力を行ったから

② 次年度以降の取組み

- ・宿泊定員稼働率を向上するため、宿泊プランの見直しを実施する
- ・地域住民の日帰り利用客を増加させる施策を検討する
- ・宴会場を研修などで貸し出しを実施する
- ・七二会福寿草まつり等に協賛を検討する
- ・粉文化普及のため、おやき製造の効率化を検討する