

【施設状況】

グループ名称	飯網高原観光施設(飯網高原交流拠点施設、飯網高原キャンプ場、小天狗の森フィールドアスレチック、大座法師池ボート場、飯網高原観光駐車場2)								
指定管理者名	eternal story株式会社				法人番号	2100001030827			
所管課	主	143000	観光振興課	副					
構成施設	21206	飯網高原観光拠点施設							
	5455	飯網高原キャンプ場							
	5455	小天狗の森フィールドアスレチック							
	2144	大座法師池ボート場							
		飯網高原観光駐車場2							
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	飯網高原交流拠点施設(令和4年開設)・飯網高原キャンプ場(昭和31年開設)・飯網高原小天狗の森(昭和53年開設)・飯網高原ボート場(昭和41年開設)・飯網高原観光駐車場1、2								
施設設置目的	市民、観光客の文化活動及びレクリエーション活動等の増進に資するため、飯網高原観光施設(飯網高原交流拠点施設、フィールドアスレチック、キャンプ場、ボート場、駐車場)を設置する。								
基本方針等	指定管理者は、飯網高原観光施設を有効に活用することで、「日帰り型高原リゾートサービスの提供」「通年観光ゾーンの形成」を図る。また、地域の宿泊施設などと連携し、「長期滞在型高原リゾートサービスの提供」を行い、きめ細やかなサービスを提供することで飯網高原ファンを増やし、飯網高原にお越しいただいたお客様の満足度を高めるよう努めるものとする。								
主な実施事業	飯網高原交流拠点施設(森の駅Daizahoushi:レストラン・マルシェ・屋内アクティビティ)、飯網高原小天狗の森(遊具31ポイント)、飯網高原キャンプ場(ログキャビン等)、飯網高原ボート場(普通ボート等)								

【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	1	回
指定期間	令和3年4月1日	～	令和13年3月31日	10年	当該指定管理者の 管理運営開始日	令和3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
	森の駅利用者数	人	—	—	—	128,188	#VALUE!	
キャンプ場利用者数	人		9,762	5,764	4,033	11,875	294%	
小天狗の森利用者数	人		28,620	24,280	7,696	7,804	101%	
ポート場利用者数	人		6,560	3,306	1,717	2,277	133%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) ・令和4年4月22日 長野市飯綱高原交流拠点施設「森の駅Daizahoushi」を開設し、既存のキャンプ場等の施設とあわせて「nagano forest village(ナガノフォレストビレッジ)」としてリニューアルオープンした。 ・キャンプ場の利用者数については、コロナ禍が落ち着いてきたことと冬季も営業したことにより前年より大幅増となった。								
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	・飯綱高原交流拠点施設、飯綱高原キャンプ場、大座法師池ポート場(以下「飯綱観光施設」という。)の運営業務 ・飯綱観光施設の維持管理業務						
	自主事業	・フォレストアドベンチャーの運営 ・ツリーハウスワークショップ ・スノーシューイベント ・水上アクティビティ ・キャンプ場利用者へのキャンプ用品レンタル、薪販売 ・オプション料理の販売			(追加事業) ・「SUP」、「クリスマスイルミネーション」、「雪板スノーパーク」等のイベントの実施 ・「こたつキャンプ」の実施			
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・キャンプ場のWeb予約システム導入 ・Instagram及びFacebookによる配信 ・新型コロナウイルスの感染拡大防止策の徹底 ・公共施設ガイドブックへの掲載による広報 ・森の駅Daizahoushi 取材誘致							

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 ・チェックイン、チェックアウト時に利用者に聞き取りを実施 ・紙製アンケート(12件)、QRコードアンケート(37件)を実施 ・webサイト(キャンプ予約サイト(12件)、Googleマップ等への口コミ確認)		
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 【調査結果】 ・駐車場の駐車台数不足(臨時駐車場への誘導のご不満等) ・キャンプ場内の傾斜地の多さ(平らな面が少なくテントの設置場所が少ない) ・車の乗り入れが出来ず、荷物をリアカーで運ぶ経路が傾斜地で不便 【会議結果】 ・アソビパーク ナガノパークの駐車場として借りるなどして対応した。 ・アンケート結果については、社員ミーティング等で共有し、各部署のスタッフに情報共有した。		3
	(1) 良好とする評価 利用料金が手ごろで利用しやすい 長野市街地から近く訪問しやすい ・初めて訪れましたが、シンプルでごちゃごちゃしていないのが良いですね。 ・大人から子供まで楽しめます。オシャレにうまれかわりました。 ・24時間使えるトイレがキレイ(キャンプ場のトイレとは思えないキレイさ) ・家族で訪れたが居心地が良く洗練された雰囲気があるキャンプ場だった。 ・広々とした空間の中、レストランメニューも美味しかったです。 ・スタッフの方は非常に丁寧、そして明るい雰囲気の対応でとても満足です。		
(2) 苦情・改善等の要望事項 繁忙期に駐車場が使えない(臨時駐車場の不便感) ・いいキャンプ場だけに臨時駐車場のシステムは少し残念。 ・予約を取って行っているにも関わらず、場内の駐車場が利用できない、時間が限られたデイキャンプで最大20分待つシャトルバスの利用を強いられるのは、あり得ないと思う。 ・ウッドデッキ目の前に設営しましたが、50mほどの坂道の荷物の運搬がかなり大変でした！ ・サイトまでリアカーなのは承知でしたが、実際行ってみるとかなりの斜面。しかもはっきりとした道はなくリアカーをデッキ横までつけられませんでした。 ・キャンピングはかなりの傾斜にあるがポーチはなく、テーブル椅子をどうやって設置する？せめて少しでも平地を作るべきでは。			
<<対応措置>> キャンプ場利用者には1組1台での来場を促し、2台目以降は臨時駐車場への駐車案内 駐車場に誘導員を配置し、利用者の駐車スペースを極力確保できるようにした			

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
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	16,000,000	利用料金	21,508,681	歳入	使用料	0	使用料	0
	指定管理料	0	指定管理料	0		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	99,000,000	販売収入等	86,972,945		貸付料	0	貸付料	0
	その他収入	100,000	その他収入	239,069		その他	0	その他	0
			国等の支援	1,332,000					
	計	115,100,000	計	110,052,695	計	0	計	0	
支出	人件費	37,201,000	人件費	38,058,390	歳出	指定管理料	0	指定管理料	0
	設備管理費	3,293,000	設備管理費	5,252,118		委託料	2,530,000	委託料	0
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費	0	需用費	0
	修繕費	1,500,000	修繕費	1,225,000		役務費	0	役務費	0
	光熱水費	10,000,000	光熱水費	8,316,259		使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0
	事業費	66,000,000	事業費	61,334,961		修繕費	0	修繕費	0
	事務経費	1,200,000	事務経費	1,495,257		工事請負費	0	工事請負費	0
	本社経費	3,600,000	本社経費	3,600,000		備品購入費	0	備品購入費	0
	その他	2,230,000	その他	1,407,195		その他	0	その他	0
	計	125,024,000	計	120,689,180	計	2,530,000	計	0	
自主事業	収入	9,981,000	収入	14,482,241					
	支出	3,514,000	支出	4,785,414					
自主事業損益	6,467,000	自主事業損益	9,696,827						
損益	-3,457,000		-939,658	差引	-2,530,000		0		
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)									31.5%
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 配置実績 (うち市内雇用職員数) 常勤6名(5)、非常勤14名(13) 計20名(18) ※繁忙期はこの他臨時職員を増員して対応	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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"> ・地元宿泊施設の施設紹介 ・地元祭事の飯縄火まつりへの協力 ・積極的な地元雇用 ・学校法人いいつな学園との連携 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・飯綱高原観光施設活用検討会の会合への出席 ・各種イベントのチラシを作成し、地域周辺施設へ配布 </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"> ・地元宿泊施設の施設紹介 ・地元祭事の飯縄火まつりへの協力 ・積極的な地元雇用 ・学校法人いいつな学園との連携 	<ul style="list-style-type: none"> ・飯綱高原観光施設活用検討会の会合への出席 ・各種イベントのチラシを作成し、地域周辺施設へ配布 	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"> ・地元宿泊施設の施設紹介 ・地元祭事の飯縄火まつりへの協力 ・積極的な地元雇用 ・学校法人いいつな学園との連携 	<ul style="list-style-type: none"> ・飯綱高原観光施設活用検討会の会合への出席 ・各種イベントのチラシを作成し、地域周辺施設へ配布 					

【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 60	
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	<p>・旅行客が減少する冬の誘客対策として、ウィンターシーズンのキャンププランを設定するとともに雪板、こたつキャンプ等の新しい取り組みを実施するなど、利用者増に努めた。</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>・グリーンシーズンにおける、飯綱高原観光施設の誘客強化</p>	<p>・森の駅Daizahoushiを新設し、大座法師池周辺を一体的なエリア「nagano forest village」として新たな客層の誘致に努めた</p>	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>・飯綱高原、戸隠高原などを一体的なエリアとしてブランディングし、地元地域と連携しながら魅力あるイベントや地元食材を利用した人気商品の製造・販売を行い、通年での誘客に努める。 ・繁忙期における駐車場不足問題に対し、誘導員の増員や臨時駐車場の設置等、交通渋滞を防止するように指導する。</p>		

指定管理者自己評価		
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大防止策の徹底を図り、利用者が安全に安心して施設利用ができるよう務めた ・常に新たなサービスを提供し、お客様に驚きと喜びを与えられる施設になるよう務めた ・地元農家(生産者)から地元野菜の提供を受け、マルシェで販売を行っている ・食品衛生講習受講により、食中毒対策3原則を遵守し、衛生管理を徹底している ・大座法師池の水草が大量発生したため約350万円を負担し、環境整備に努めた。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・期間営業で通年雇用が難しいため、人件費削減策として、繁忙シーズンの期間雇用を実施し、常駐スタッフについては、閑散期は他の施設へ出向させた ・特定の業務だけではなく、複数の部署の業務を兼務できるスタッフの育成を実施し、少数精鋭の組織作りを実施した ・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ている ・松代のコトリの湯、中条の道の駅中条、やきもち家などの施設より蓄積されたノウハウの展開、またそれらをスタッフに落とし込む研修環境を整えている <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の安全管理を徹底し、倒木などの危険性を発見した際は長野市に報告し、施設全域の再点検を行い、該当する樹木を伐採し迅速に対応した ・地元の雇用に関しては、長野市内から18名の職員を採用している(芋井地区採用者10名) ・グループ会社である就労継続支援A型事業所DICE株式会社にて、環境整備のサポートを行い、障害者の雇用促進にも貢献している ・施設内の不具合を社内の整備部門にて、自社修繕を実施している 		
<p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンプフィールド、レイクフィールドの利用者は天候に左右されやすい ・駐車場の駐車台数不足によるお客様のご不満に対して、具体的な方向性が示せていないが、引き続き長野市と協議を続けていく ・森の駅Daizahoushiの運営は初年度ということもあり、繁忙期のお食事の提供など不慣れな部分もあった 		
<p>(3) 総合評価</p> <p>① 評価理由</p> <p>コロナ禍の厳しい状況であったが、集客活動を多く実施し、前年度比でキャンプフィールドは2.94倍、レイクフィールドは1.32倍の利用客数を記録し、カフェレストランは63,678人、マルシェは56,436人と多くの利用客にご来店いただき、赤字の圧縮に努めた。</p> <p>② 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元企業との連携による各種プランを販売する ・地域の同業種企業と協力して、地域全体をブランディングする ・「飯縄火まつり」など地域行事に協力し、地域と積極的に連携する ・自社の広報によるSNS、HPの更新、発信で魅力を発信する ・自社内で実施できる修繕を積極的に実施する ・地域連携を促進する。 	<p>評価基準</p> <p>【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</p> <p>【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る</p>	<p>指定管理者 自己総合評価</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">C</p>