

【施設状況】

グループ名称	飯綱高原観光施設(飯綱高原交流拠点施設、飯綱高原キャンプ場、小天狗の森フィールドアスレチック、大座法師池ポート場、飯綱高原観光駐車場2)							
指定管理者名	eternal story株式会社				法人番号	2100001030827		
所管課	主	150800	観光振興課	副				
構成施設	21206	飯綱高原観光拠点施設						
	5455	飯綱高原キャンプ場						
	5455	小天狗の森フィールドアスレチック						
	2144	大座法師池ポート場						
		飯綱高原観光駐車場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	飯綱高原交流拠点施設(令和4年開設)・飯綱高原キャンプ場(昭和31年開設)・飯綱高原小天狗の森(昭和53年開設)・飯綱高原ポート場(昭和41年開設)・飯綱高原観光駐車場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、飯綱高原観光施設(飯綱高原交流拠点施設、フィールドアスレチック、キャンプ場、ポート場、駐車場)を設置する。							
基本方針等	指定管理者は、飯綱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綱高原ファンを増やし、飯綱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	飯綱高原交流拠点施設(森の駅Daizahoushi:レストラン・マルシェ・屋内アクティビティ)、飯綱高原小天狗の森(遊具29ポイント)、飯綱高原キャンプ場(ログキャビン等)、飯綱高原ポート場(普通ポート等)							

【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)					

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
	森の駅利用者数	人	—	—	128,188	117,691	92%	
	キャンプ場利用者数	人	5,764	4,033	11,875	10,147	85%	
	小天狗の森利用者数	人	24,280	7,696	7,804	6,611	85%	
	ボート場利用者数	人	3,306	1,717	2,277	3,700	162%	
(特記事項)								

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	3
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> ・飯綱高原交流拠点施設、飯綱高原キャンプ場、大座法師池ボート場(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	<ul style="list-style-type: none"> ・フォレストアドベンチャーの運営 ・星空ツアー等のイベント実施 ・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 ・イベントへの出店 	<ul style="list-style-type: none"> ・1周年記念メニューや湖畔デッキ常設テントプランの販売 ・フォレストマーケット開催 ・水上BAR開催 ・池袋での販売及び施設プロモーション ・クリスマスイルミネーションの実施 ・クリスマスディナーの開催 ・雪板スノーパーク開催 ・こたつキャンプの実施 ・イベント共催(YAMASAI、森のこしかけフェスティバル) 	
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・Instagram及びFacebookによる配信 ・公共施設ガイドブックへの掲載による広報 ・じゃらんや、長野こまちなどの情報誌への掲載 ・メディアへのプレスリリース発信や市の記者会見でも積極的にPRを実施 			

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 インターネット等</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 ・Googleマップ、予約サイトへの口コミ(98件) ・利用者への聞き込み</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 【各部署評価平均】 ・施設設備：4.13 ・マルシェ：3.83 ・カフェレストラン：4.3 ・キャンプ：3.97 ・屋内アクティビティ：2.7</p>	
利用者からの要望・苦情等	<p>(1) 良好とする評価 ・スタッフがフレンドリーで丁寧 ・マルシェは地元野菜をはじめ、地元のお土産やクラフトビール、珍しい商品を販売しているため楽しい ・レストランのメニューはボリュームがあり満足できた ・キャンプ場は木々の間からも池が見渡せてロケーションがとても良かった ・フリーサイトはひらけた場所と、木が生えていて木陰になっている場所があるので自分で好きな場所にテントを張れる ・湖畔のデッキサイトでリラックスした時間を過ごせた ・トイレに対する評価が非常に高く、高級感・清潔感があるという声を多くいただいた</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 ・飯綱高原の主張が足りない(飯綱というより芋井とかの宣伝みたいで気持ちが下がる) ・混雑時のレストランの待ち時間が長い ・キャンプ場が斜面なのが気になる、平らな場所を探さないといけないのが大変 ・キャンプ場内に足洗い場やシャワー併設を希望 ・レストランメニュー、マルシェの価格が全体的に高く感じる ・車で30分、バスは1時間に1本あるかないかでアクセスが悪い ・駐車場が狭く、満車による渋滞が発生している ・キャンプフィールド内に車の乗り入れができないことにより、荷物の搬入搬出が負担に感じる</p> <p>《対応措置》 ・カフェレストランの待ち時間について、混雑時はホワイトボードに「〇分待ち」と記載をして事前に見ていただけるよう取り組んだ ・キャンプを予約した方にはメイン駐車場に1予約1台の確保をするという案内を予めご案内しておくことでできる限り少ない台数で来場していただく ・エリア周辺で臨時駐車場を配置することでフォレストアドベンチャーを予約した方や立ち寄った方の駐車場振り分けができた ・近隣の温浴施設や温泉と連携を取り、当施設で宿泊した方に割引利用の案内をした</p>		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	20,000,000	利用料金	19,648,082	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	93,000,000	販売収入等	91,765,912		貸付料	0	貸付料	0
	その他収入	220,000	その他収入	529,024		その他	0	その他	0
計	113,220,000	計	111,943,018	計	0	計	0		
支出	人件費	39,651,000	人件費	41,953,222	歳出	指定管理料	0	指定管理料	0
	設備管理費	3,202,000	設備管理費	3,665,975		委託料	0	委託料	2,530,000
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費	0	需用費	0
	修繕費	1,200,000	修繕費	470,853		役務費	0	役務費	0
	光熱水費	11,000,000	光熱水費	7,002,047		使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0
	事業費	60,000,000	事業費	60,800,410		修繕費	0	修繕費	0
	事務経費	1,200,000	事務経費	1,086,363		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	600,000	その他	4,447,449		その他	0	その他	0
	計	120,453,000	計	123,026,319		計	0	計	2,530,000
自主事業	収入	13,530,000	収入	19,559,496					
	支出	4,670,000	支出	8,004,214					
	自主事業損益	8,860,000	自主事業損益	11,555,282					
損益		1,627,000		471,981	差引	0		-2,530,000	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								34.1%	
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) 常勤6名(5)、非常勤20名(18) 計26名(23) ※繁忙期はこの他臨時職員を増員して対応		
	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実行されたか		
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。

No. 33

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	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> <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <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 ・学校法人いづな学園との連携 	<p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雹被害に遭ってしまった芋井地区内のりんごを【えくぼりんご】として商品化し店頭及び発送により販売した。また、えくぼりんごを使ったクラフトビールを市内クラフトビールメーカーとともに開発、販売した。 ・冬のイベントにて、飯綱高原観光協会とグリーンヒルズ小学校の生徒とともに駐車場内に雪の滑り台を制作 ・グリーンヒルズ小中学校に月に2回ほど給食を提供(希望者のみ) ・地域の若者を中心としたイベント 森のこしかけフェスティバルの開催サポート。

【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>合計得点</p> <p>62</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</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	4	8	

評価理由	地域連携について、地元地域の課題解決に積極的に取り組み、新たな商品開発及び販売を実施したことから評価を4とした。
------	--

	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)
取組み・改善案等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・グリーンシーズンにおける飯綱高原における誘客強化 ・危険木の点検及び伐採 ・森の駅ストックヤード整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・傾斜や切り株によりテントを張ることができなかった場所へのウッドデッキ新設を計画した(財源の辺地対策事業債の協議に時間を要したため、令和6年度に完成予定) ・危険木点検をし、倒木の恐れが高い樹木を伐採した ・森の駅のマルシェに大型冷蔵庫を設置し、新鮮な野菜を出荷できるようになった 	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者や地元地域と連携し、飯綱高原のブランディング及び誘客強化に努める。 ・キャンプ場利用者が持参するテントの形状や大きさの多様化による利用区分の見直しや、施設利用料金の見直しについて検討を進める。
--------------------	---

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

- ・カフェレストラン内の増席をしたため、多くのお客様に心地よくランチタイムを過ごしていただけた
- ・春、夏にはプランターで花の設置、秋は紅葉、冬はイルミネーションを飾り付けることで、視覚的にも楽しんでいただける空間づくりを行った
- ・前年実施したイベントを今年も実施するだけでなく、新しいイベントを行うなど様々な分野でお客様に立ち寄りたと思ってもらえる施設にするため企画、運営に尽力した
- ・地域最大のイベントである飯縄火まつりの際には、実行委員会と連携し、適切な会場管理をするとともに、屋外での特別販売やキャンプの特別プランを提供することで、祭りの魅力向上とお客様の満足度向上に努めた
- ・定期的に水草の除去を行い、ボートを快適に利用していただけるよう努めた
- ・遠方からのお客様にも利用していただけるよう、キャンプ宿泊者向けにゴミの回収プランを販売するなど、今まで以上にニーズに寄り添ったプラン出しを行うよう改善した
- ・水上テラスを活かした夏の水上bar営業など、この土地ならではの環境を活かしたイベント・企画を実施し、単なるキャンプ場、農産物直売所ではなく、複合的な魅力向上に努めた
- ・団体様でのレストラン利用やお買い物、BBQなどのご依頼に応えられるよう、備品の購入や人員の補充に努めた
- ・冬期間は営業前に、レストランホールの薪ストーブをつけ、外の雪を見ながら暖かく過ごしていただけるように努めた

② 業務の効率化に対する取組み

- ・キャンプ受付の流れを事前にHPやSNSで案内することで、受付時の順番が明確になり、チェックインの時間短縮にもつなげることができた
- ・繁忙期は、スタッフそれぞれに役割を分担して必要な場所に必要な人員を配置し、業務の分散と効率の良い回転を心がけた
- また、閑散期はオペレーションの見直しや備品の細かな確認など繁忙期には行えない業務を徹底して行うとともに、営業時間の短縮をすることで人件費の削減にもつなげることができた
- ・団体様のご利用やイベントへの来店など、事前に準備を徹底しておくことで余裕をもって当日に臨めるよう努めた
- ・繁忙期には屋内アクティビティの受付をキャンプ受付と別にする、30件以上のご予約がある場合には水栓を常設に変更するなど、認識の統一を行うことで、管理職のスタッフだけでなく、各部署のパートアルバイトのスタッフも場面に合わせて対応の変化をできるように事前に打ち合わせを行った

③ その他

- ・キャンプ場内の傾斜地が多い問題に対して新たに傾斜地にデッキの増設を行うことで新たなプランの提供準備を始めている。
- ・建物内の不具合について写真や動画などで報告を行い、スタッフ間での認識を揃えている
- また、状態が悪く現場での対応が困難とした不具合については市への報告を行っている

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設が木造のため、ドアや手すり、ウッドデッキなどに木のささくれが見受けられ、棘が刺さってしまったお客様がいた
- ・駐車場の台数に限りがあり、繁忙期には指定管理者で借用した臨時駐車場も含め、満車となり渋滞ができてしまうことがあった

(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

指定管理事業はもちろんのこと、積極的な自己資本の投入による自主事業を含め、収支をプラスで運営することができた。地域の特産品であるりんご生産者の困りごとを共有いただきながら、逆転の発想で企画・商品化を実現し、地域の課題解決に貢献するとともに、新商品の開発による地域のPRをすることができた。その他にも、農業政策課・市内クラフトビール醸造所3社と連携し、川中島白桃を使ったクラフトビールの詰め合わせセットの取りまとめから販売まで実施し、長野市内の特産品を活かした商品販売にも貢献した。初心者でも手ぶらで楽しめるキャンププランを提供することで、初心者でも楽しめるキャンプ場として利用いただいた。スキー場が無くなってしまった地域ではあるものの、昨年に引き続き雪板パークの営業を実施したり、観光協会と連携の上、冬のイベントを実施し、お客様に楽しんでいただくことができた。また、戸隠スキー場はもちろん、いいつなりリゾートスキー場との連携し、エリアとしての冬の魅力発信にも努めた。

② 次年度以降の取組み

マルシェでは、山菜、高原野菜、りんごをはじめとした果物など、この土地ならではの農産品の積極的な販売とブランド価値の向上に努める。また、道の駅中条とも連携をして、出荷のタイミングが異なる青果物を移動しつつ、両地域の新鮮で魅力のある青果物を販売し、販売登録をしていただいている生産者さんの売り上げ増加と近隣直売所との差別化を図る。カフェレストランにおいても、季節の果物を活かしたドリンクメニューの提供など、地域の青果物を活かした商品開発に努める。新設のデッキサイトを活かしたプランを作成し、グリーンシーズンはもちろんウィンターシーズンもフィールド内を有効活用し、お客様の満足度向上に努める。利用者数が減少してしまった屋内アクティビティについては、新たなコンテンツを追加し、利用客増加に努める。積極的に外部に出て施設をPRをしたり、グループ会社で運営している新潟県上越市の道の駅うみてらす名立にて、オリジナル商品の販売をするなど、売上向上、誘客、施設PRに努める。