

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 52
ID 151007

【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	150825	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6(和室4・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)										3

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	3
	宿泊利用者数	人	1,026	1,045	2,165	2,251	104%	
	入浴利用者数	人	2,003	3,686	3,618	3,507	97%	
	休憩利用者数(日帰り宴会等)	人	1,542	1,912	2,219	2,024	91%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	15,435,000	18,568,014	35,351,084	38,118,475	108%	
	宿泊定員稼働率	%	11	11	20	23	115%	
	宿泊客室稼働率	%	23	19	40	44	110%	
	(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			
	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						
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・YouTube長野市公式チャンネル「AMAZING NAGANO」で萩原市長によるおやき体験 ・旅の手帳・フリーペーパーホットバル・長野市民新聞・FDA機内誌・スポーツ施設総合ガイドに掲載 ・SBCスペシャル「極上露天&地元グルメ！信州の日帰り温泉」が放送された ・長野市の子供の体験・学び応援事業「みらいハッ！ケン」プロジェクトに参画し、おやき体験を実施した。 ・認定NPO法人J.POSHIに協賛しピンクリボン運動に参加し社会貢献活動をした。						

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 令和4年度87件→令和5年度141件			
	(3) 調査、会議等の結果 総合評価 R5年度(カッコ内はR4年度実績) ①大変よい 85件 60%(58%) ④あまりよくない2件 1%(2%) ②良い 40件 28%(25%) ⑤悪い 0件 0%(0%) ③普通 4件 3%(5%) ⑥無回答 10件 7%(10%)			
利用者評価	利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・係りの方の対応がとても丁寧で良かったです。また、施設の清掃状況も良く、安心して宿泊することができました。料理もおいしくボリュームもあり大満足です。また利用したいと思います！ ・大変お世話になりました、宿を探していた際、囲炉裏の風情が気に入りすぐに予約させていただきました。子供たちもこの雰囲気ですぐに気に入り、宿泊することができて本当に良かったです。 ・普段では体験出来ない事を体験できてとても楽しかったです。おやきとコーヒーは最高でした。雲海も見ることができました。		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・夕食時、寒くなるのでブランケットなどがあれば良かった。 ・浴衣のサイズがないのでそろえていただけたらと思います。		
		≪対応措置≫ ・食事処にブランケットを準備し、提供をはじめた。 ・LLサイズの浴衣を用意し、チェックイン時のお客様部屋案内の時にLLサイズの希望を伺うようにした。		

4 事業収支

No. 52

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	38,000,000	利用料金	35,960,505	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料			使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	
		指定管理料	9,000,000	指定管理料	9,000,000		貸付料			貸付料	
		委託料	0	委託料	0		その他			その他	
		販売収入等	2,000,000	販売収入等	2,157,970						
		その他収入	0	その他収入							
		計	49,000,000	計	47,118,475		計	0		計	0
	支出	人件費	18,000,000	人件費	19,696,586	歳出	指定管理料	9,000,000		指定管理料	9,000,000
設備管理費		1,000,000	設備管理費	1,684,137	委託料			委託料			
備品購入費		0	備品購入費	0	需用費			需用費			
修繕費		300,000	修繕費	1,299,657	役務費			役務費			
光熱水費		9,000,000	光熱水費	12,539,295	使用料・賃借料		326,700	使用料・賃借料	435,600		
事業費		14,500,000	事業費	14,080,224	修繕費			修繕費			
事務経費		1,600,000	事務経費	2,599,612	工事請負費		2,063,600	工事請負費			
本社経費		4,200,000	本社経費	4,200,000	備品購入費		363,000	備品購入費	1,408,000		
その他		100,000	その他	0	その他			その他			
	計	48,700,000	計	56,099,511		計	11,753,300	計	10,843,600		
自主事業	収入	150,000	収入	89,680							
	支出	20,000	支出	0							
	自主事業損益	130,000	自主事業損益	89,680							
損益	430,000		-8,891,356		差引	-11,753,300		-10,843,600			
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)									35.1%		
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	☒	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 施設責任者1名(1) 副施設長1名(1) 食堂3名(3) 宿泊温浴5名(3) 計10名(8)		
	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	☒	
	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	☒	
	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が適切に行われたか		
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	☒	
	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施されたか		
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	☒	
	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		

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. 52

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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
	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	3
	・道の駅中条と連携し、食材は地元農林産物を積極的に仕入れる。 ・となりの道めぐりやお菜採りツアーなど地元のイベントに協賛する。 ・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する。 [変更] ・コロナ対応のため月間こよみに毎月地域住民向けに無料入浴券を配布していたが、2024年1月より大人120円小人110円の割引に変更した。	

【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	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

・全国旅行支援等の補助事業が終了した後も着実に宿泊者数を伸ばしているが、経費の増加により、経営改善には至っていない。
・地域のイベントに積極的に参加している。

取組み・改善案等
(施設所管課)

前年度からの課題

閑散期及び平日の集客

改善状況

宿泊利用者数自体は増加しているため、改善はみられる。

改善案等(改善されていない場合)

次年度の目標・
取組み等
(施設所管課)

古民家という施設の特徴を生かした集客を行うため、施設改修を検討する。
利用料金についての検討を行う。

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

- ・灰焼きおやき体験
- ・宿泊客との交流を大事にし、朝食後に灰焼きおやき、珈琲焙煎をしながら囲炉裏を囲んでのコミュニケーションを図った。
- ・地元の酒蔵から3種類選び、「日本酒飲み比べ」をメニューを取り入れ好評だった。
- ・施設内に生える淡竹を朝食の炊き込みご飯で提供した。
- ・入浴着着用での温泉入浴を許可し、様々なお客様に対応した。
- ・送迎利用の宿泊者に道の駅中条や地京原等を案内したり、春の時期は一緒に山菜取りをした。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・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。
- ・弊社設備部による定期点検と修繕の実施。
- ・道の駅中条と従業員交互勤務することにより、人材不足問題対策をした。

③ その他

- ・令和4年度から引き続き、水源の保全管理を自社で行った。
- ・施設内の草刈りを定期的に実施した。
- ・となりの道めぐり・お菜取ツアー・おやき恋訪・虫倉開山祭・ハロウィンかぼちゃフェス・虫倉祭り等地域のイベントに協賛し地域活性化に貢献した。
- ・備品台帳を作成し、備品の管理を徹底した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・茅葺屋根(特に北側)が老朽化している
- ・ボイラー・循環機等温泉設備の経年劣化が目立ち、安全な施設の維持管理。
- ・燃料費高騰による経費削減対策。
- ・安定した雇用の確保。

(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

C

① 評価理由

- ・新型コロナウイルス感染症が5類感染症になり国内外からの観光客数増え、やきもち家の宿泊人数も令和4年度に比べ増加した。
- ・インバウンドの旅行者も21名と増加傾向にあり、英語圏の宿泊者には英語での対応により安心して宿泊していただいた。
- ・宿泊客室稼働率・宿泊定員稼働率も順調に伸びている。
- ・利用者アンケートも、大変良い・良いの割合が令和4年度より増えている。
- ・地域振興施設として地元の方に利用いただいた宴会は、令和4年度より3倍以上の売上だった。

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
- ・インバウンド向けの高付加価値提供。
- ・合理的配慮の定義を理解し「長野市障害者にやさしいお店」に登録。
- ・みらいハッ！ケンプロジェクトに引き続き参加し、長野市内の子供たちに灰焼きおやきの文化を伝えます。
- ・夕食、朝食の定期的な見直しをし、リピーターの利用者にもマンネリ化を防ぐ。