

【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、利用料金の收受、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	1 回	
指定期間	平成31年4月1日	～	令和4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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	宿泊利用者数	人	3,978	2,516	1,026	1,045	102%	
	入浴利用者数	人	2,284	2,057	2,003	3,686	184%	
	休憩利用者数(日帰り宴会等)	人	3,292	2,965	1,542	1,912	124%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	49,544,359	37,768,000	15,435,000	18,568,014	120%	
	宿泊定員稼働率	%	28	20	11	11	100%	
	宿泊客室稼働率	%	—	28	23	19	83%	
							#DIV/0!	
(特記事項) ・新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、入浴利用者が1.84倍、休憩利用者数が1.24倍増加。 ・増加の要因は、7月と11月に長野市民向けに日帰り入浴券を配布したことがあげられる。 ・特に11月は、「ほっとパル」に掲載されたことで、最も利用者が多い月となった。 ・営業収入に関しては、押し店チケット県民割を活用したその他収入を含めて、前年度比1.2倍増加。								
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		<追加事業> ・ジビエ料理の開発及び提供 (灰焼きおやき・キーマカレー・西山大豆の豆乳鍋)				
	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		・施設内で自社が修繕できる部分は積極的に実施した。 ・倒木危険箇所環境改善を実施した。 ・大雪の影響で屋根や施設裏に降り積もった雪の除雪実施。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・長野市民向けに日帰り入浴券を配布を「ほっとパル」に掲載。 ・弊社ホームページをリニューアルし、働いている職員の顔が見えるようにし、お客様に親近感を持っていただけるようにした。 ・インフルエンサー(ユーチューバー)に滞在していただき、情報発信に努めた。							

3

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 宿泊者へ利用者アンケートを配布。 アンケート回収総数:390件	
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果 ①大変良い :202件 ②良い :68件 ③普通 :36件 ④あまり良くない :13件 ⑤悪い :9件 ⑥無回答 :62件	3
	(1) 良好とする評価 ・チェックイン時間が遅れたが、丁寧に接客いただき大変感謝している。 ・デザインの良い宿を好んで予約。実際にいってみて、古民家のフロント、食堂だけでなく新築のお風呂、客室、そこに至る廊下すべて素晴らしい。 ・夕食も朝食もどちらも美味しかった。 ・すべての床がピカピカに清掃されていてよかった。 ・プラチナチケットを活用できた。プラチナチケットが残っている間にもう一度訪問したい。 ・おやき、おぶっこがおいしい。	
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・サービスを見直すことでよい旅館になると思う。ドライヤーの1つが冷風しかでない。シャワーの一か所が水しか出ない。蜘蛛の巣がある。 ・浴衣が子供用サイズがないことを早めに教えてほしい。	
利用者からの評価・苦情等	<<対応措置>> ・ドライヤーはメーカーへ修理依頼予定。シャワーは内作にて修理。 ・蜘蛛の巣は深夜勤務のものに除去してもらう。点検個所のリスト作成。 ・浴衣のサイズは大人用であれば交換可能。お部屋に浴衣交換の案内掲示。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和3年度決算			令和2年度決算(前年度)	
		金額	金額	金額	金額		金額	金額		金額	金額
	収入	利用料金	20,000,000	利用料金	17,095,742	歳入	使用料			使用料	
	指定管理料	15,000,000	指定管理料	18,212,000	雑(納付金)			雑(納付金)			
	委託料		委託料		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	1,000,000	販売収入等	1,472,272	貸付料			貸付料			
	その他収入		その他収入	825,000	その他			その他			
	計	36,000,000	計	37,605,014	計	0	計	0			
支出	人件費	15,000,000	人件費	16,549,787	歳出	指定管理料	18,212,000	指定管理料	18,233,000		
	設備管理費	1,200,000	設備管理費	1,135,280		委託料	499,400	委託料	499,400		
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費	148,500	需用費			
	修繕費	1,000,000	修繕費	420,786		役務費		役務費			
	光熱水費	6,000,000	光熱水費	7,793,099		使用料・賃借料	435,600	使用料・賃借料	435,600		
	事業費	8,000,000	事業費	10,207,464		修繕費		修繕費			
	事務経費	100,000	事務経費	1,030,750		工事請負費		工事請負費			
	本社経費	4,020,000	本社経費	4,020,000		備品購入費	1,195,700	備品購入費	1,214,000		
	その他	100,000	その他	1,049,400		その他		その他			
	計	35,420,000	計	42,206,566		計	20,491,200	計	20,382,000		
自主事業	収入	20,000	収入	135,550							
	支出	10,000	支出	52,600							
	自主事業損益	10,000	自主事業損益	82,950							
損益		590,000		-4,518,602	差引	-20,491,200		-20,382,000			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									39.2%		
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名) 従業員5名(5名) 計6名(6名)		
	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"/>	

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	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	☑	
	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			
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	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	評価
	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。		4
	<ul style="list-style-type: none"> 市内からの積極的な雇用 市内事業者との取引、仕入れ 	<追加> ・地域イベント「お菜とリツアー」への参加・協力 ・道の駅中条にて、やきもち家の灰焼きおやき販売を行い、施設間を超えて、西山地域を盛り上げることに貢献している。	

【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 62	
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、道の駅中条と連携しておやき販売の販路拡大を行い、地域のイベントに積極的に参加・協力している。また、施設で使用する食材に地元農産物を活用していることから、評価を「4」とした。
------	---

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、入浴利用者数が増加した。	入浴や日帰り利用者は増加したが、宿泊への利用者増に繋がっていないため、施設の特徴を活かした利用方法を検討する。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 ジビエ料理の新メニュー開発や利用者への提供を進めるとともに、宣伝を強化し、地域の特産品としてのブランド化を図る。
---------------------	--

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

○西山地域の地域性を活かした食事の提供(地産地消)

- ・囲炉裏を利用した灰焼きおやきの提供。
- また、客室に持ち帰り用の注文用紙を設置し、お土産として購入を促進した。
- ・小川の庄など西山地域にあるおやきも販売し、地域の特産品の品揃えに対応している。
- ・道の駅中条にて、やきもち家の灰焼きおやき販売を行い、施設間を超えて、西山地域を盛り上げることに貢献している。

○地域住民の利用促進

- ・地域情報誌への入浴無料券の掲載(配布)
- ・お出かけ通信ながのへ割引クーポン掲載、ほっとパルにて入浴券配布を掲載。

○県内外からの宿泊利用者への利便性の向上

- ・長野駅へ送迎バスを運行した。

○来館者対応方法の改善

- ・高齢のお客様も多く利用いただいているため、座敷に直接座る方式を止め、椅子テーブルを配置した。
- ・危機管理マニュアルを見直すとともに、防犯カメラの設置によって防犯対策の強化を図った。

○感染症対策の実施

- ・館内入口へ非接触自動検温器の導入とレジカウンターに飛沫シートの設置した。また、チェックインデスクの導入、客席飛沫対策パテーションを導入した。

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

○業務のマルチタスク化を実施

○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。

○飯綱高原のアルカディア、松代のコトり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ている。

③ その他

○地元雇用、平等利用

- ・地元雇用に関しては、長野市内から全員を採用している。
- ・グループ会社である就労継続支援A型事務所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。

○施設の維持管理に関する取り組み

- ・施設内の不具合を社内の設備部門にて自社修繕した。

○自主事業の取り組み

- ・茅葺き屋根の囲炉裏のある古民家の特色を生かした宿のブランドイメージ作りに取り組んだ。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・長野市内外のお客様が興味を持ち、リピート利用いただけるマイクロツーリズムとしての魅力を高める必要がある。
- ・令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響で利用制限があり、集客が難しい状態が続いている。
- ・大雪の影響で、屋根からの雪下ろし、除雪が必要。人手不足であり、雪の仮置き場の必要性がある。

(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の感染拡大の影響もあったが、入浴利用者の1.84倍増や、営業収入も1.2倍増となり、前年度比を上回った。
- ・お菜取りツアーも引き続き実施し、地域との連携を深めている。
- ・自主事業として、倒木危険箇所の改善を実施している。

② 次年度以降の取組み

- ・道の駅中条と連携し、灰焼きおやきの販売拡充、各種施策を推進していく。
- ・ジビエ新メニューの開発・販売及び宣伝強化
- ・地域イベント「お菜とりツアー」への継続参加とSNSを活用した魅力の発信