

【施設状況】

グループ名称	中条地域振興施設やきもち家、中条音楽堂								
指定管理者名	ホテル国際21株式会社					法人番号	4100001005109		
所管課	主	143150	西部産業振興事務所	副	150500	文化芸術課			
構成施設	2120	中条地域振興施設やきもち家							
	13006	中条音楽堂							
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	①やきもち家：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 (※施設全体を本館棟・研修棟・浴室棟・宿泊棟に区分) ②中条音楽堂：ホール(可動250席)、ステージ、楽屋2、控室1、ピアノ庫、シャワー室、トイレ、調理室、事務室・倉庫、ホワイエ及び喫茶コーナー								
施設設置目的	①やきもち家：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。 ②中条音楽堂：市民の文化振興の拠点として、地域の中心施設として、まちづくりに貢献する。								
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	①やきもち家：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 ②中条音楽堂：施設及び設備の維持管理、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	ホテル国際21株式会社			指定回数	1 回	
指定期間	平成28年4月1日	～	平成31年3月31日	3年	管理運営開始日	平成28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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	宿泊利用者数	人	3,898	4,793	4,118	3,978	97%	
	入浴利用者数	人	3,038	2,058	1,843	2,284	124%	
	休憩利用者数(日帰り宴会等)	人	4,190	3,974	3,667	3,292	90%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	54,441,847	53,302,531	54,690,542	49,544,359	91%	
	宿泊定員稼働率	%	20	27	22	28	127%	
	中条音楽堂 利用件数	件	82	84	62	65	105%	
	利用者数	人	0	1,331	1,308	1,028	79%	
(特記事項) 冬期間の入浴利用者や日帰り宴会利用者の数は減少傾向にある。本年度末は、指定管理者交代準備のため、1か月の休業期間を設けた。また、おやき職人が半年以上不在となり、おやき販売収入が激減した。音楽堂の利用は夏に集中しており、利用実績増は見込めない。H30年度音楽堂利用料収入は248,580円(H29:304,940円)※年中無休(施設点検日休館を除く)								
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	①やきもち家 ・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 ②中条音楽堂 ・施設及び設備の維持、管理 ・施設及び備品等の利用の受付、許可に関する業務		<未実施事業> ①やきもち家 ・介護予防事業及び健康増進に係る事業の開催				
	自主事業	①やきもち家 ・春の山菜採体験プラン・たけのこ狩り体験プラン ・夏休み昆虫採集宿泊プラン・すずむしプラン・紅葉満喫プラン ・忘新年会宿泊プラン・かまくら体験プラン・おやき作りプラン ②中条音楽堂 ・花工房福祉会ミニコンサート		<未実施事業> ①やきもち家 ・県内産ワインを楽しむ会プラン → 集客に難あり ・虫倉山登山体験プラン → 送迎に難あり				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	ホームページでの宿泊に係る季節のプランの告知や、ネット広告の掲載。地域の方々への宴会利用案内のチラシ配布。							

3

3 利用者評価

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	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	・利用者アンケートを宿泊客に配布し、95件を回収 アンケート回収後、従業員全員に周知し、改善を行っている。また、宿泊予約サイトの見直しもを行っている。		
	(3) 調査、会議等の結果	総合評価 ①大変良い : 68件(71.6%) ④あまり良くない : 0件(0%) ②良い : 22件(23.2%) ⑤悪い : 0件(0%) ③普通 : 1件(1.0%) ⑥無回答 : 4件(4.2%)		
	(1) 良好とする評価	・味付けも良く大変楽しく過ごせました。お部屋など清掃が大変良く、裸足で過ごせるのも良かったです。 ・他にはない雰囲気。ゆったりとした風呂で、ゆったりとした時間を満喫できました。 ・様々な面で助けていただき、やきもち家の皆様の温かさを感じました。いずれ長野に来たときには、また泊まりたいと思います。		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	・朝食時、静かすぎるので、小さな音でBGMなど掛けてほしい。 ・浴衣サイズが選べるとありがたい。 ・風呂のシャンプー・リンス・ボディソープの表示が分かりづらい。		
	<<対応措置>>	・お客様の反応を見て、BGMを掛けることを心掛ける。 ・浴衣は、特大サイズを購入して対応している。子供の浴衣が欲しいと言われるが、宿泊料金との兼ね合いで実行できない。 ・風呂のシャンプー類は、容器に大きく表示した。		

3

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	25,300,000	利用料金	21,821,030	歳入	使用料		使用料		
	指定管理料	15,000,000	指定管理料	15,000,000		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	28,500,000	販売収入等	26,454,649		貸付料		貸付料		
	その他収入	804,000	その他収入	965,080		その他		その他		
	計	69,604,000	計	64,240,759		計	0	計	0	
支出	人件費	22,125,000	人件費	28,115,505	歳出	指定管理料	15,000,000	指定管理料	15,000,000	
	設備管理費	7,965,000	設備管理費	5,327,016		委託料	496,800	委託料	988,200	
	備品購入費	1,000,000	備品購入費	403,402		需用費		需用費	1,055,700	
	修繕費	1,220,000	修繕費	406,811		役務費		役務費		
	光熱水費	8,040,000	光熱水費	8,772,600		使用料・賃借料	427,680	使用料・賃借料	427,680	
	事業費	17,077,200	事業費	18,815,578		修繕費	384,696	修繕費		
	事務経費	6,132,000	事務経費	4,346,945		工事請負費		工事請負費	1,127,520	
	本社経費	3,996,000	本社経費	3,996,000		備品購入費	626,400	備品購入費		
	その他	670,000	その他	467,505		その他	21,955,500	その他	22,491,000	
		計	68,225,200	計		70,651,362		計	38,891,076	計
自主事業	収入	1,396,000	収入	303,600						
	支出	898,800	支出	59,640						
	自主事業損益	497,200	自主事業損益	243,960						
損益		1,876,000		-6,166,643	差引			-38,891,076		-41,090,100
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									39.8%	
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名) 従業員10名(9名) 計11名(10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			

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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保護のための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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>	3			
<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"> 市内からの積極的な職員雇用に努めている。 市内事業者からの積極的な物品購入。地域生産者及び福祉施設（ホーチキ旅の丘、中条就労センター等）を積極的に利用し、地産地消に寄与する。 地元住民自治協議会、商工会支部、公民館、森林組合、農協等、地域に係る各種団体との連携。 やきもち家の囲炉裏で使用する薪を中条就労センターに発注し、薪の販売部門が稼働して、安定供給が行われた。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 周辺地区の高齢者の憩いの場として、少人数の利用客の送迎を行い、低予算の昼食などを提供した。 </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"> 市内からの積極的な職員雇用に努めている。 市内事業者からの積極的な物品購入。地域生産者及び福祉施設（ホーチキ旅の丘、中条就労センター等）を積極的に利用し、地産地消に寄与する。 地元住民自治協議会、商工会支部、公民館、森林組合、農協等、地域に係る各種団体との連携。 やきもち家の囲炉裏で使用する薪を中条就労センターに発注し、薪の販売部門が稼働して、安定供給が行われた。
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"> 市内からの積極的な職員雇用に努めている。 市内事業者からの積極的な物品購入。地域生産者及び福祉施設（ホーチキ旅の丘、中条就労センター等）を積極的に利用し、地産地消に寄与する。 地元住民自治協議会、商工会支部、公民館、森林組合、農協等、地域に係る各種団体との連携。 やきもち家の囲炉裏で使用する薪を中条就労センターに発注し、薪の販売部門が稼働して、安定供給が行われた。 	<ul style="list-style-type: none"> 周辺地区の高齢者の憩いの場として、少人数の利用客の送迎を行い、低予算の昼食などを提供した。 			

【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>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	3	6	
合計得点			60

評価理由
全項目において標準的な評価点とした。

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）
	<p>① やきもち家と音楽堂の利用者を増やすため、音楽堂を利用してやきもち家に泊まる合宿を増やしていく。</p> <p>② 閑散期の需要を高める。特に、平日の集客を増やす。</p>	<p>① 音楽堂を利用するやきもち家への合宿は、昨年度並み、若しくはやや増える傾向にあった。</p> <p>② 平日の集客を増やすことができなかった。</p>	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）
<ul style="list-style-type: none"> 従業員スタッフの質の向上により、効率の良い運営を実現する。 団体客を誘致するために、合宿やセミナー、会議等が容易に行えるよう、柔軟で気の利いた内容の企画を提案する。 <p>（令和元年度から新指定管理者に交代）</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

(1) 中条地域を生かした食事の提供

- ・西山大豆を使用した豆乳豆腐鍋を朝食に提供
- ・季節により、野菜・山菜・きのこ等、ネット宿泊プランに公開し提供
- ・火鉢食卓テーブルを生かし、当館ならではの信州の食材を炉端焼で提供

(2) 地域利用者の利便性の向上と連携の実施

- ・信州むしくらまつりに参加（中条の魅力発信、虫倉山登山コース）
- ・周辺地区の高齢者の憩いの場として、少人数の送迎や、低予算の昼食の提供
- ・長野シルバー人材センターやNOSAI北信温泉優待券の取扱い
- ・長野駅からの送迎を行い、公共交通機関ご利用のお客様へのサービス提供

② 業務の効率化に対する取組み

(1) 業務の効率化と安定経営を目指し、サービス・商品提案力とコスト意識を高める努力をしてきた。

- ・組織体制については、支配人統轄で、副支配人により営業管理を実施。フロント部門・調理部門・客室清掃部門・ホール部門・送迎部門の連携で、スタッフ一人一人が、複数部門を担当し、業務を効率化することに努力してきた。

③ その他

危機管理体制について

- ・個人情報取扱いは、事務所ロッカーを保管場所とし、顧客管理を実行してきた。
- ・緊急連絡網を事務所に掲示し、常に緊急連絡体制をとってきた。
- ・館内巡回チェックを1日2回以上とし、事故等を防いできた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

収入に対して人件費等の経費がかさみ、収支実績が悪かった。

要因として、利用料金に対し、経費のかかり過ぎた業務内容であり、改善していかなければ、今後は成り立たない。スタッフの高齢化による効率の悪さと、過剰なサービスを検討していく必要がある。

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

【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

D

① 評価理由

利用者からの評価は悪くはなかったが、施設の有効活用と管理運営全般が不十分で、特に業績が上がらなかったため

② 次年度以降の取組み

当社は指定管理業務を降りてしまうが、施設利用の稼働率を上げるために取り組まなければならないことを提案する。

- ・従業員スタッフの質の向上により、効率の良い運営を実現させたい。
- ・団体客を誘致するために、合宿セミナー、会議等が容易にできるようPRが必要と思われる。
- ・利用金額の見直しと、利用金額に見合ったサービスの向上が必須であると思われる。