

令和6年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 30
ID 150801

【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			施設利用区域	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)					3

2 施設の有効活用

No. 30

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	森の駅利用者数	人	—	128,188	117,691	119,809	102%	
	キャンプ場利用者数	人	4,033	11,875	10,147	10,687	105%	
	小天狗の森利用者数	人	7,696	7,804	6,611	18,935	286%	
	ボート場利用者数	人	1,717	2,277	3,700	3,552	96%	
(特記事項) 「小天狗の森」の利用者の増加は、遊具のリニューアルや猛暑もあり避暑地の遊び場を求める需要増加が要因と考えられる。								
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、大座法師池ボート場の運営業務 ・各施設の維持管理業務 ・利用受付等に関する業務 ・利用料金の収受に関する業務			ららぽーと甲子園、錦糸町TELMINA、池袋サンシャインシティなどの外部に出て、芋井地区をはじめとした農産品の販売、施設のPRを実施			
	自主事業	・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			・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 ・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、ソリレンタル ・こたつキャンプ、ピクニックプランの実施 ・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)		・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

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	インターネット等		3
	(2) 調査、会議等の内容 ・グーグルマップ、予約サイトの口コミ ・利用者様への聞き込み ・施設内に設置したアンケート収集 計 210件			
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 【各部署評価:5段階】 評価5:大変良い 4:良い 3:普通 2:少し不満 1:不満 ・施設設備:評価5(55.6%)、評価4(33.3%)、評価3(11.1%) ・マルシェ:評価5(60.0%)、評価4(40.0%) ・カフェレストラン:評価5(33.4%)、評価4(44.4%)、評価3(22.2%) ・キャンプ:評価5(45.5%)、評価4(27.3%)、評価3(13.6%)、評価2(9.1%)、評価1(4.5%) ・屋内アクティビティ:評価5(25.0%)、評価4(50.0%)、評価3(25.0%)			
	(1) 良好とする評価 ・併設のトイレがおしゃれできれい ・湖畔の景色が良く、癒された ・マルシェでは長野ならではのキノコなどが並んでいて見ごたえがあった ・テイクアウトできるメニューや、ピクニック風のものもあり天気が良ければ外でも食べたい ・長野市からのアクセスも良いので、戸隠などと合わせてドライブや観光の際に立ち寄りたい ・湖畔デッキサイトは繁忙期でも快適に過ごすことができた			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・券売機が現金のみで、PayPay払いをしたいときには後ろの中央レジに行かなければいけないので間違えやすい ・レストランの営業中に、駐車場からフォレストアドベンチャーの大きなCLOSEDの看板が見えていて損をしているかも ・屋内アクティビティの室温が夏は暑く、冬は寒い ・キャンプサイトに車の乗り入れが不可な為、搬入するには傾斜がある道をリアカーで運ばなければいけないため搬入が困難 ・炊事場は冷水のみでシャワーなどの設備もないため冬キャンプには厳しい ・ツリーハウス以外の遊具があるとなお良いと思う			
《対応措置》 ・券売機付近に予めキャッシュレスの精算は中央レジへ、と案内を掲示し対応をした ・屋内アクティビティに大型ストーブを2台追加で設置し、冬でも暖かさを保てるよう取り組んだ ・トランシーバーやおまごセットなどを新しく取り入れ親子でさらに楽しんでいただける環境にした				

4 事業収支

No. 30

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算			令和5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	22,000,000	利用料金	20,149,440	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	97,000,000	販売収入等	97,427,292		貸付料	0		貸付料	0
		その他収入	220,000	その他収入	371,680		その他	0		その他	0
				R5年度補填							
		計	119,220,000	計	118,754,017		計	0		計	0
支出	人件費	42,017,000	人件費	41,578,920	歳出	指定管理料	0	指定管理料	0		
	設備管理費	3,802,000	設備管理費	3,708,154		委託料	0	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	1,000,000	修繕費	967,582		役務費	0	役務費	0		
	光熱水費	11,000,000	光熱水費	7,648,816		使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0		
	事業費	61,000,000	事業費	59,963,176		修繕費	0	修繕費	0		
	事務経費	1,200,000	事務経費	458,591		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	2,000,000	その他	3,897,114		その他	0	その他	0		
						R5年度補填	805,605				
	計	125,619,000	計	121,822,353		計	805,605	計	0		
自主事業	収入	13,530,000	収入	21,107,061							
	支出	4,670,000	支出	12,285,845							
	自主事業損益	8,860,000	自主事業損益	8,821,216							
損益	2,461,000		5,752,880		差引	-805,605		0			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6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	
管理運営全般	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)			常勤6名(5)、非常勤20名(17) 計26名(22) ※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			
		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	☒		
		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	☒		
		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	☒		
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	☒			
	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				

No. 30

7 地域連携

【総合評価】

評価理由

30-4

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

・キャンプの予約管理に楽天キャンプを導入し、より幅広い方に選択していただけるように務めた。
 ・キャンプレンタル品にポータブル電源を追加し、より快適に手ぶらキャンプが体験できる形を提供、また場内に電源コンセントを増設し、季節問わず快適なキャンプのご案内ができるように務めた。
 ・犬連れのお客様も楽しんでいただけるように、施設内以外は入場制限をせず、利用マナーを守っていただき場内の散策を楽しんでいただきました。
 ・レストランを時間帯での貸切利用プランを作成し、閑散期対策と幅広い運営に務めた
 ・レストランではグローサリティーメニューとして、ナガノパープルを使ったビザや、県内メーカーの味噌やしょうゆ豆を使ったソースを開発・提供した。
 また、長野市観光振興課、観光協会、地元生産者と連携して、芋井のジャガイモを使ったIMOEMONブラン、アップルポテトパイ、ベーコンポテトパイを商品開発し、販売を実施した。
 ・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もに、屋外での露店販売や、新設のデッキサイトを活かした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
 ・大座法師池のロケーションを活かしたSUP体験を実施し、新たなアクティビティとしてメディアにも取り扱っていただき、お客様にも喜んでいただいた。
 ・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や荷物の運搬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えるよう努めた
 ・前年実施した水上テラスを活かした夏の水上bar営業は、長野市内の芋井のりんご・戸隠のブルーベリー・松代の杏・信州新町の梅・川中島の桃を使ったカクテルと、長野県内のクラフトビールを提供し、県内・県外からのお客様に楽しんでいただいた。
 また、秋にはピクニックプランを企画・販売し、キャンプはしないけどアウトドアを手軽に楽しみたいお客様の誘客に努めた。
 冬のクリスマスイベントについても、地元の観光協会や関係会社の協力を得て、年々パワーアップし、リピート利用いただくお客様も増えている。
 上記のような、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なごしていただける施設として営業し、国内のお客様はもちろん、海外からのお客様にも喜んでいただき、ゆったりとお過ごしいただける環境とした
 ・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
 ・戸隠スキー場との連携プランを作成し、相互PRを実施。冬の戸隠・飯綱高原のエリアの魅力が伝わるよう努めた。

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
 ・キャンプ受付の際に、場内ルールを動画視聴にすることでカウンターでの混雑を緩和と対応スタッフの削減が出来た
 ・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し、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、各部署の社員・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事前に打ち合わせを行った
 ・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
 ・マルシェ繁忙期は精算待ちと買い物のお客様の混雑を緩和するため精算待ちの誘導レーンの設置をした。

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なデッキ増設に伴い、よりお客様が利用しやすい常設プラン、ピクニックプランを行った
 ・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

・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
 ・近年の猛暑の影響で、夏の屋内アクティビティが自然換気だけではお客様から暑いという意見を多くいただきました
 ・生産者より、売場・バックヤードが狭いという意見が出ており、構造上変更が難しい中、対策が困難
 ・施設が木造のため、ドアや手すりの歪みが起き、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
 ・雪によるボート、テントの破損が多く発生し、冬の対策が必要

(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

指定管理事業の運営はもちろん、積極的な自己資本の投入による自主事業を含め、トータルとして収支をプラスで運営することができた。
 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レンタルやソリレンタルを実施したり、こたつキャンプでの日帰り宿泊プランの実施をし、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、いいづな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。
 農産物については、地域の生産者と連携しマルシェでの販売はもちろん、カフェレストランでの商品化、外部での販売に積極的にチャレンジした。
 初心者でも手ぶらで楽しめるキャンププランに加えて、日帰りで過ごしていただけるピクニック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していただけた。
 ウィンターシーズンの閑散期でもこたつキャンプやクリスマスイルミネーションなど、様々な企画を行い、通年を通して投資をすることで地域としても施設としても発信をすることができた。
 グリーンヒルズ小中学校との連携など地元地域にも貢献して、地域の皆様にも知っていただき興味を持っていただける、そんな活動を引き続き行っていき事と、今後もより積極的にお客様が飯綱高原に足を運んでいただけるような取り組みを強化していきたい。また、従業員も地元を中心とした長野市民であり、地元の雇用促進にも貢献している。今後も若い労働力の拡大と、地域の活性に繋がる施設となれることを目指して取り組んでいきたい。

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。
 前年同様に、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。
 また、積極的に外部での販売機会にチャレンジし、地域の農産物のPR・販売、施設・地域のPRに努める。
 カフェレストランにおいても、前年以上に季節の果物や農産物を活かしたドリンクメニューの提供など、地域の魅力を活かした商品開発に努める。
 信州の魅力ある果物を使ったオリジナル商品の開発や、長野らしい土産商品の開発に努める。
 利用者が減少してしまっている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。
 フォレストアドベンチャーとの連携をより強め、売上向上、誘客、施設PRに努める。