

【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	観光振興課 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

No. 49

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	3
	宿泊利用者数	人	1,045	2,165	2,251	2,356	105%	
	入浴利用者数	人	3,686	3,618	3,507	3,164	90%	
	休憩利用者数(日帰り宴会等)	人	1,912	2,219	2,024	1,427	71%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	18,568,014	35,351,084	38,118,475	37,858,875	99%	
	宿泊定員稼働率	%	11	20	23	25	109%	
	宿泊客室稼働率	%	19	40	44	49	111%	
	(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	・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	・虫倉山開山祭 となりの村の道めぐり ・道の駅中条 ジャンボかぼちゃ祭り ・おやき恋訪 ・お菜取ツアー ・おやき作り体験 ・虫倉音楽祭 ・おまつりスペシャルin OGAWA						
サービス維持・向上の取組み (広報等)		・長野市障害者にやさしいお店に登録した。 ・テレビ等の取材やイベントでの広報活動を行った。 ・テレビ東京「本当に行ってよかった夏の観光地ランキングベスト10」取材 ・長野放送 フォーカス信州 おやき体験 おぶっこ ・INCグルメ放送 ・土曜はこれだね ・虫倉音楽祭						

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 利用者アンケートを実施・ホームページ等も活用し、アンケートを回収 令和4年度87件 → 令和5年度141件 → 令和6年度155件 窓口で受けた要望等は、随時職員間で共有を図っている			
	(3) 調査、会議等の結果 総合評価 R6年度(カッコ内はR5年度実績) ①大変よい 97件 62%(60%) ④あまりよくない 1件 1%(1%) ②良い 36件 23%(28%) ⑤悪い 0件 0%(0%) ③普通 13件 8%(3%) ⑥無回答 8件 5%(7%)			
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・2回目の利用です、やはりおやきが最高です また来ます！ ・とてもゆっくりできました。お誕生日のサービスありがとうございました。 ・50くらいの宿に止まっていますが、上位クラスでした、特別気になるところもなくほぼ満点でした。 ・朝食時に子供がいるため個室にしてくれたり、ベビーベッドを用意してくれたり配慮が嬉しかったです。 ・きれいな景色 趣のあるお宿 おいしいごはん 温泉 すべてに癒されました。最高の休日になりました。		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・カメムシがいるためスリッパを使用したほうがいいと思います。シーツが数枚破れていた。 ・フェイスタオルが少し薄いです。 ・外のお風呂は小さい虫が沢山浮いていました。 ・障子のさんに埃が溜まっています。		
		《対応措置》 ・客室に館内用スリッパを用意した。 ・露天風呂に夏場の虫の注意書きと、こまめに見回りをし清掃した。 ・休館日に普段目の届きにくい場所清掃をした。		

4 事業収支

No. 49

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	38,000,000	利用料金	36,042,747	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	220		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 その他			貸付料 その他	
	委託料		委託料								
	販売収入等	2,000,000	販売収入等	1,816,128							
	その他収入		その他収入								
	計	49,000,000	計	46,858,875		計	220	計	0		
支出	人件費	18,000,000	人件費	22,862,339	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	1,421,122		委託料		委託料			
	備品購入費		備品購入費			需用費		需用費			
	修繕費	300,000	修繕費	1,216,900		役務費		役務費			
	光熱水費	9,000,000	光熱水費	11,325,914		使用料・賃借料		使用料・賃借料	326,700		
	事業費	14,500,000	事業費	11,334,798		修繕費		修繕費			
	事務経費	1,600,000	事務経費	2,580,453		工事請負費	2,189,000	工事請負費	2,063,600		
	本社経費	4,200,000	本社経費	4,200,000		備品購入費		備品購入費	363,000		
	その他	100,000	その他	1,338,576		その他		その他			
	計	48,700,000	計	56,280,102			計	11,189,000	計	11,753,300	
自主事業	収入	65,000	収入	49,900							
	支出	0	支出	0							
	自主事業損益	65,000	自主事業損益	49,900							
損益	365,000		-9,371,327		差引	-11,188,780		-11,753,300			
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)									40.6%		
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。

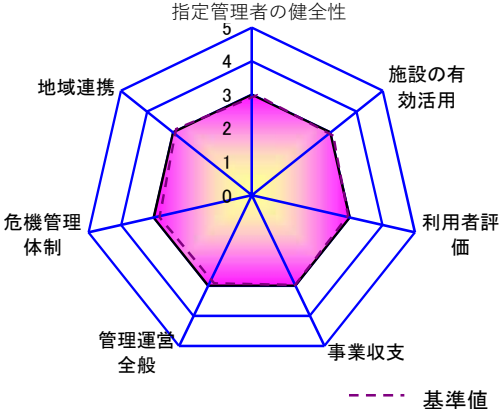
管理運営全般	区分	確認内容		チェック欄	評価
	職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか		☒	3
		配置実績 (うち市内雇用職員数)	施設長 1名 副施設長 1名 厨房 3名 宿泊温浴 7名 合計 12名 (長野市在住11名)		
		2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
		3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
		4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか			
	平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		☒	
		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が適切に行われたか		☒	
		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実行されたか		☒		
	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				

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		
	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	
	・地域雇用 ・「長野市障害者にやさしいお店」に登録 ・地域のイベントにも入浴券割引などを行い、積極参加		

【総合評価】

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
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	60
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	・日本国内の旅行者が増加傾向にあるのに伴い、宿泊者数も増加傾向にある。 ・インバウンドの旅行者も増え、6年度は50名(前年度21人)の宿泊があり、従業員とのコミュニケーションを通じて異文化交流の場としての役割を果たした。 ・人件費や燃料費の高騰による経費負担が増え経営状況は厳しいものがある。		
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	宿泊者数は少しずつ増加傾向にある。 指定管理者の収支改善や柔軟なサービス提供等につなげるため、令和6年12月に利用料金に係る条例改正を行った。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・茅葺屋根改修工事に伴い、見学ツアーやプロジェクト参加型のプランなどを提案する。 ・宿泊料金改定に伴い、食事の内容やアメニティを見直し、収支改善及び柔軟なサービス提供を図る。		

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

おやき作り体験を通じ、地域文化や古民家、囲炉裏の話をするにより西山地区の情報発信をした。
 高齢者、障害者、ファミリーに対し貸切風呂をご利用いただいた。
 敷地内で採れた山菜や淡竹など、里山の食事を宿泊者に提供した。
 インバウンド宿泊者向けの英語での案内を準備した。
 週1回の休館日を設定し、浴室や館内の清掃を行った。

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た。
 ・弊社設備部による定期点検と修繕を実施した。
 ・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5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

・施設全体が老朽化している。
 ・人件費、燃料費の高騰対策
 ・平日の宿泊者集客

(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

・宿泊者数も緩やかはあるが増加傾向にあり、インバウンドの外国人宿泊者数も増えた。
 ・利用者アンケートの回収数も増え、よりお客様の意見を取り入れることができた、また、評価内容も良い。
 ・中条地区で行われるイベントにも積極的に参加し、地域とのコミュニケーションも図れた。
 ・貸切風呂の利用が増え、日帰り入浴の様々なニーズに応えられた。

② 次年度以降の取組み

・宿泊料金改定に伴う宿泊プランの見直し。
 ・茅葺屋根の改修工事期間中の宿泊客の確保。
 ・送迎車導入による宴会セールス。
 ・スタンプカードによる日帰り入浴と貸切風呂利用者のリピート率の向上。