

令和7年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 47
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	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. 47

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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	評価
		宿泊利用者数	人	2,165	2,251	2,356	2,408	102%	
		入浴利用者数	人	3,618	3,507	3,164	3,133	99%	
		休憩利用者数(日帰り宴会等)	人	2,219	2,024	1,427	1,784	125%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	35,351,084	38,118,475	37,858,875	42,939,927	113%	
		宿泊定員稼働率	%	20	23	25	26	104%	
		宿泊客室稼働率	%	40	44	49	48	98%	
		(特記事項) 令和7年6月1日から、食事代は利用者の要望等に応じた柔軟な提供ができるよう、宿泊料に含めない規定にした							
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							
	自主事業	虫倉山開山祭 となりの村の道めぐり ハロウィンジャンボかぼちゃフェス おやし作り体験 お菜取ツアー			【追加】 近隣の遊休地を活用した収穫体験 【未実施】 お菜取りツアー会場→野沢菜の生育不足により不参加				
	サービス維持・向上の取組み(広報等)	・長野朝日放送市政番組【ふるさとステーション】 ・すぐだせテレビ 取材 ・長野市「農×食」体験ツアー宿泊・懇親会会場(長野市農林部農業政策課)							

3 利用者評価

利用者評価		区分	内容	評価
利用者評価	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	3
		(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→令和7年度261件(総合評価数) 窓口で受けた要望等は、随時職員間で共有を図っている		
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 総合評価 R7年度(カッコ内はR6年度実績) ①大変よい 167件 64%(62%) ④あまりよくない 1件 0.1%(1%) ②良い 62件 24%(23%) ⑤悪い 0件 0%(0%) ③普通 10件 4%(8%) ⑥無回答 21件 8%(5%)		3
		(1) 良好とする評価 ・丁寧に作られていた食事と広くて清潔な部屋でのんびりゆっくり過ごすことができた。 ・お風呂も高齢でも入りやすく母も喜んでいた。温かくやさしい宿でいてほしい。 ・遠くに雲海も見えました。ラッキー。食事、風呂、良かった。 ・ロビーの高い天井と囲炉裏の炎に癒されます。スタッフの皆さんの気取りのない優しい接客がとても嬉しい。サービスも行き届いていた。 ・落ち着いた雰囲気とてもリラックスでき、家族風呂の利用時間など都合に合わせて対応していただき助かった。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・カメムシ2匹とてんとう虫がでた。 ・カメムシがたくさんいましたが、こういう環境なので仕方ない。 ・風呂や部屋のアメニティは最小限であることをHPに載せていただけたら自分で用意するので、お願いしたい。 《対応措置》 ・お客様の予算に幅広く対応するため、夕食をおぶっこをメインとしたライトプラン(食事料金を抑えたプラン)を発売した。 ・インバウンド向けのお客様に、より分かりやすいように英語の案内を一新した。 ・客室に館内用スリッパを用意し虫の死骸など踏まないように対応。 ・露天風呂に虫の注意書きと、施設内をこまめに見回り清掃した。 ・休館日に普段目の届きにくい場所清掃をした。 ・アメニティの拡充。		

4 事業収支

No. 47

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価			
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)		
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額	
	指定事業	利用料金	39,459,000	利用料金	41,394,577	歳入	使用料	行政財産目的外使用料		使用料	行政財産目的外使用料	220
		指定管理料	9,000,000	指定管理料	9,000,000		雑(納付金)			雑(納付金)		
		委託料	0	委託料			貸付料			貸付料		
		販売収入等	2,400,000	販売収入等	1,545,350		その他			その他		
		その他収入	0	その他収入			利益配分			利益配分		
				R6補填	319,210							
		収入計	50,859,000	収入計	52,259,137	計	0	計		220		
人件費		23,160,000	人件費	23,827,319	歳出	指定管理料	9,000,000	指定管理料	9,000,000			
設備管理費		1,150,000	設備管理費	1,500,251		委託料	1,028,500	委託料				
備品購入費		0	備品購入費	0		需用費		需用費				
修繕費	500,000	修繕費	716,760	役務費			役務費					
光熱水費	12,500,000	光熱水費	11,507,914	使用料・賃借料			使用料・賃借料					
事業費	12,500,000	事業費	14,239,225	修繕費			修繕費					
事務経費	3,032,000	事務経費	2,811,522	工事請負費		78,100,000	工事請負費	2,189,000				
本社経費	4,200,000	本社経費	4,200,000	備品購入費			備品購入費					
その他		その他	1,307,866	その他			その他					
		利益配分		R6補填		319,210						
支出計	57,042,000	支出計	60,110,857	計	88,447,710	計	11,189,000					
指定事業損益	-6,183,000	指定事業損益	-7,851,720									
利益配分を除く 指定事業損益	-6,183,000	利益配分を除く 指定事業損益	-7,851,720									
自主事業	収入	100,000	収入						54,810			
	支出	70,000	支出						16,443			
	自主事業損益	30,000	自主事業損益	38,367								
損益	-6,153,000		-7,813,353		差引	-88,447,710		-11,188,780				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									39.6%			
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。

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)			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				

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。		3
	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 ・地域のイベントにも入浴券割引などを行い、積極参加 ・「長野市障害者にやさしいお店」に登録 ・長野市に拠点を置く就労継続支援A型事業所 株式会社DICEとの連携による、日々の清掃や植栽管理、環境整備	【追加】 ・地域イベントの実行隊に加わり、企画運営業務や、広報用のチラシ制作など ・長野市内の和菓子屋とおやきの開発・販売。 ・地域住民の鯉のぼりを預かり、やきもち家に飾った ・中条中学校 閉校記念事業に参加	

【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 60 指定管理者の健全性 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 地域連携 ----- 基準値
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	
総合評価			
評価理由	・国内外の宿泊者数も増え、全体の利用者数が入浴利用者数以外増加した。 ・利用者アンケートの回収数が昨年より増えており、利用者の要望を把握し、意見を取り入れている。 ・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を図っている。 ・販売収入である名物のおやき販売が減少している。		
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)
	・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。	・茅葺屋根改修工事に伴い、見学会を実施した。 ・宿泊料金改定に伴い、食事内容やアメニティを見直した。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	【指定管理者と連携して次の事項について取り組む】 ・おやき販売の促進 ・改修された茅葺屋根・囲炉裏を宣伝材料とし、国内外の古民家ファン等の集客を促進 ・入浴利用者の集客		

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。またイベントに合ったオリジナルおやきを販売し、新規顧客獲得に力をいれた。 ・貸切風呂の販路を拡大し、高齢者、障害者、ファミリーに対し積極的にプロモーションすることで、利用者数を向上した。 ・食事内容をリニューアルし、川魚や棒葉を使った里山ならではの滋味あふれる料理を開発・提供した。また、季節によって敷地内で採れた山菜や淡竹、自社農園で育てたトマトやキュウリ、ナスなど、里山の味覚を取り入れた食事を宿泊者に提供した。 ・夕食時、オブションメニューの販売も開始し、ジビエ加工センターで処理された鹿肉を活かした料理やお酒と一緒に楽しめるアラカルトメニューを提供した。 ・インバウンド宿泊者向けの英語での案内を準備し、滞在中には積極的にコミュニケーションをとることで、日本での滞在を楽しんでいただけるよう努めた。 ・長野県産の日本酒やクラフトビールなど提供するお酒のレパートリーを増やして、お客様にお食事とともに、この土地ならではの楽しみを感じていただけるように努めた。 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。 ・定期的に研修を実施し、スキル向上に取り組んだ(施設長研修・サービス向上研修など)。 ・弊社設備部による定期点検と修繕の実施。 ③ その他 ・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。また、インバウンドの旅行者も増え、今年度は62名の宿泊があり、昨年と比べ増加した。また、外国の宿泊客と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。 ・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・むしくらま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 ・宿泊棟や食事処、宴会棟など施設の内装や設備、ボイラーなどの温浴設備の劣化と老朽化と維持管理。 ・母屋に空調が無いため、昨今の猛暑による食事会場の気温管理が困難。 ・人件費、燃料費対策。 ・同じ中条地区にある弊社が運営する道の駅中条と連携し、中条地域一体運営を目指し、山間地域の人材不足に対応する。 ・燃料費については、休館日のボイラー停止など稼働時間の縮小や灯油のまとめ買いなどによる経費削減を実施する。		
(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 ・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。 ・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た。 ② 次年度以降の取組み ・宿泊者向けに囲炉裏を活用したドリンク提供を検討 ・日帰り入浴とランチ(弁当)のセットなどを検討し宿泊以外の販売を強化します。 ・中条名物「おぶっこ」の季節アレンジメニューの開発と提供 ・売店の商品を地元物で集め宿泊客及び日帰り客向けに販売 ・やきもち家名物おやきは通常3種類(野沢菜・切干大根・びり辛)ですが、季節ごとに新しい具材を検討しリピーターの獲得を目指します。 ・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。		