

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 75
ID 143017

【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 | Fun Space・アスク共同企業体 | | | | | 法人番号 | 7011001044813 | | |
| 所管課 | 主 | 143000 | 観光振興課 | 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 | <p>【やきもち家】本館（客室3、食事処、売店、事務室、トイレ）、大広間・研修室各1、宿泊棟（客室6、リネン庫、トイレ）、浴室等（内湯 脱衣所、桶風呂・男女各1、家族（貸切）風呂・脱衣室1、トイレ）</p> <p>【中条音楽堂】ホワイエ、喫茶コーナー、ホール（可動式250席）、ステージ、楽屋2、控室1、ピアノ庫、シャワー室、トイレ、調整室、事務室、倉庫</p> | | | | | | | | |
| 施設設置目的 | <p>【やきもち家】都市と農村の交流促進の拠点となる施設として市民及び観光客の保養と健康増進を図り、地域の活性化に資する。</p> <p>【中条音楽堂】音楽活動及び交流の場を提供し、もって地域の文化の向上に資する。</p> | | | | | | | | |
| 基本方針等 | 質の高いサービスを利用者に提供するとともに、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根差した施設となることを目指す。 | | | | | | | | |
| 主な実施事業 | <p>【やきもち家】 宿泊：客室全9室（54名収容） 入浴：午前10時～午後9時 宿泊：午後3時～翌日の午前10時 食事：午前11時～午後2時 休憩：午前10時～午後4時</p> <p>【中条音楽堂】 ①音楽活動及び交流の場の提供、②イベント等の開催 開館時間：午前9時～午後9時30分</p> | | | | | | | | |

【項目評価基準表】

| 評価 | 評価基準 |
|--------------|---|
| 5 (優れている) | 協定、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された |
| 2 (劣る) | <ul style="list-style-type: none"> 協定、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) | <ul style="list-style-type: none"> 協定、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 | Fun Space・アスク共同企業体 | | | 指定回数 | 1 回 | |
| 指定期間 | 平成23年4月1日 | ～ | 平成28年3月31日 | 5年 | 管理運営開始日 | 平成23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 | H24 | H25 | H26 | H27 | 対前年比 | 評価 |
|---------------------------|-------|--|----|------------|--|------------|------------|------|----|
| | | 宿泊利用者数 | 人 | 4,273 | 4,692 | 4,616 | 3,898 | 84% | 3 |
| | | 入浴利用者数 | 人 | 4,098 | 5,043 | 5,234 | 3,038 | 58% | |
| | | 休憩利用者数(日帰宴会等) | 人 | 6,617 | 6,630 | 6,491 | 4,190 | 65% | |
| | | 宿泊定員稼働率 | % | 21.8% | 24.0% | 23.9% | 20.1% | 84% | |
| | | 営業収入(指定管理料除く) | 円 | 53,006,969 | 59,009,498 | 61,113,245 | 54,441,847 | 89% | |
| | | 【中条音楽堂】利用件数 | 件 | 97 | 109 | 82 | 82 | 100% | |
| | | (特記事項) 平成26年11月22日の神城断層地震による、露天風呂の故障と利用停止が平成28年1月まで長引き、集客が大きく減少した。 ランチを予約制にしたため、食堂利用者が減少した。 施設点検のため休館3日、指定管理者引き継ぎのため休館4日 | | | | | | | |
| 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 | 【やきもち家】 ・宿泊施設及び入浴施設の管理運営 ・体験の宿を基本に、やきもちづくり体験等を提供 ・介護予防事業や健康増進のための健康教室の開催 【中条音楽堂】 ・利用の許可に関する業務、施設の維持管理 | | | <未実施> ・介護予防事業や健康増進のための健康教室の開催 (募集をしたが参加者が集まらなかった。社会福祉協議会が開催するセミナー等の会場使用がある。) | | | | |
| | 自主事業 | 【やきもち家】 手前味噌作り体験、そば打ち体験、山菜教室、展望モニター、 囲炉裏端ミニコンサート、囲炉裏端山姥伝説講座、餅つき大会、 クリスマスパティー、機能回復教室、カラオケ大会、 高齢者向け湯らっくすプラン 【中条音楽堂】 山姥コンサート、虫倉登山写真展、アーティストコンサート、 ピアノ試弾会 | | | <追加事業> 太鼓体験宿泊プラン、星空観察ツアー、箱膳体験プラン <未実施> 手前味噌作り体験、機能回復教室、カラオケ大会、 高齢者向け湯らっくすプラン (募集をしたが参加者が集まらなかった。) | | | | |
| サービス維持・向上の取組み(広報等) | | <旅行代理店>グループでの販売開始 <メディア>Oz Magazine掲載、Booking.comTVCM撮影、フリーブック掲載 <イベント出店による広報>善光寺御開帳イベント協力、となりの道めぐり協力、信州むしくらまつり出店、りんごの湯まつり出店 <その他>信州サァイコー!ふるさと旅行券加盟、旅モニ(旅行モニターサイト)によるモニター利用実施 | | | | | | | |

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 | 3 |
| | (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、75件回収した。 | | |
| (3) 調査、会議等の結果 総合評価 大変良い37件(49.3%)、良い28件(37.3%)、普通4件(5.3%)、あまり良くない1件(1.4%)、無回答5件(6.7%) | | | |
| 利用者からの評価・要望・苦情等 | (1) 良好とする評価 ・おやきがおいしかった ・食事がおいしかった ・チェックインの時間に柔軟に対応してくれた ・スタッフが笑顔で丁寧に対応してくれた ・静かで落ち着いてよかった ・おやきづくり体験が楽しかった ・景観がよかった ・バリアフリーで過ごしやすかった ・趣があり海外のお客様も喜んでいただけ ・アレルギーや苦手な料理に対応してくれてよかった ・送迎時間の変更で柔軟な対応をしてくれてよかった | | 3 |
| | (2) 苦情・改善等の要望事項 ・露天風呂が利用できなかった ・掛け軸をセロテープでつなぎとめていたのが残念 ・ドライヤーが部屋にあるとうれしい ・部屋が乾燥しているので加湿器があると助かる ・場所がわかりづらい ・トイレが少ない <<対応措置>> ・掛け軸をセロテープで繋ぎとめていたのが残念⇒清掃時に汚破損を発見した場合、即時受付スタッフで対応するようになった。 ・ドライヤーが部屋にあるとうれしい⇒ドライヤーの貸出しを開始した。 ・部屋が乾燥しているので加湿器があると助かる⇒加湿器の貸出しを開始した。 ・場所がわかりづらい⇒のぼり旗を掲げた。また、長野駅送迎も日数を増やした。 ・トイレが少ない⇒チェックイン時に、共用でご利用いただけるトイレを案内するように変更した。 | | |

4 事業収支

| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支（平成27年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|----------------|---|------------|--------|-------------|----------|------------|---------------|------------|------------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成27年度決算 | | 平成26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 | 53,200,000 | 利用料金 | 40,507,669 | 歳入 | 使用料 | | 使用料 | |
| | 指定管理料 | 0 | 指定管理料 | 0 | | 雑（納付金） | | 雑（納付金） | |
| 支出 | 委託料 | 200,000 | 委託料 | 136,238 | 歳出 | 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 | 18,000,000 | 販売収入等 | 13,710,508 | | その他 | | その他 | |
| | その他収入 | 100,000 | その他収入 | 87,432 | | | | | |
| | 計 | 71,500,000 | 計 | 54,441,847 | | 計 | 0 | 計 | 0 |
| 自主事業 | 人件費 | 34,650,000 | 人件費 | 32,108,131 | 自主事業 | 指定管理料 | | 指定管理料 | |
| | 設備管理費 | 4,225,000 | 設備管理費 | 6,097,850 | | 委託料 | | 委託料 | |
| 損益 | 備品購入費 | 2,630,000 | 備品購入費 | 1,710,221 | 差引 | 需用費 | | 需用費 | |
| | 修繕費 | 700,000 | 修繕費 | 787,358 | | 役務費 | | 役務費 | |
| | 光熱水費 | 9,975,000 | 光熱水費 | 8,046,274 | | 使用料・賃借料 | | 使用料・賃借料 | |
| | 事業費 | 21,800,000 | 事業費 | 16,788,878 | | 修繕費 | | 修繕費 | 73,440 |
| | 事務経費 | 862,000 | 事務経費 | 2,206,538 | | 工事請負費 | | 工事請負費 | 513,000 |
| | 本社経費 | 0 | 本社経費 | 0 | | 備品購入費 | | 備品購入費 | |
| | その他 | 3,900,000 | その他 | 2,059,355 | | その他 | 23,562,000 | その他 | 24,097,500 |
| | 租税公課 | 2,635,000 | 租税公課 | 2,964,944 | | 計 | 23,562,000 | 計 | 24,683,940 |
| | 計 | 81,377,000 | 計 | 72,769,549 | | | | | |
| | 収入 | 420,000 | 収入 | 718,681 | | | | | |
| | 支出 | | 支出 | | | | | | |
| | 自主事業損益 | 420,000 | 自主事業損益 | 718,681 | | | | | |
| | 損益 | -9,457,000 | | -17,609,021 | | | | | |
| | 人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） | | | | | | | | 44.1% |
| | 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 |
|------------|--|-------------------------------------|----|
| 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) 常勤13名（施設責任者1名含）、非常勤1名 ※長野市在住者11名（うち中条在住者3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 | <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。

No. 75

| 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 | | | |
| | 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 | 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。また、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。 | 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 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・市内からの雇用 ・運営協議会開催 ・地産地消の推進 | | | <追加実施> ・地元住民から寄贈のあった農耕具などの施設内展示 |

【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 | 総合評価 60 |
| 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 | |
|------|--|

| 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) |
|------------------|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・冬期の宿泊稼働率が低いため、冬期間の誘客対策を講じる。 ・音楽堂については、稼働率を上げ、施設の有効利用を図ること。 | <ul style="list-style-type: none"> ・長野と白馬の中間に立地することを生かし、スキー利用者への営業を行ったが、結果にはつながらなかった。 ・やきもち家と連携したプラン設定等を行うも稼働率の向上につながらなかった。 | <ul style="list-style-type: none"> ・今までに創出されたプラン等を踏まえ、新指定管理者による新たな発想による事業展開を検討する。 |

| | |
|---------------------|---|
| 次年度の目標・取組み等 (施設所管課) | <ul style="list-style-type: none"> ・冬期の宿泊稼働率が低いため、引き続き、冬期間の誘客対策を講じる。 |
|---------------------|---|

指定管理者自己評価

D

(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

- ・長野市中条の地域を生かした食事の提供
 - (1) 中条地域の箱膳プランの提供（ちょうまの会監修）
 - (2) 中条地域西山大豆を使用した豆乳豆腐の提供
 - (3) 長野の郷土料理「やたら」の提供（夏季限定）
- ・体験を生かしたサービスの提供
 - (1) 宿泊朝食時に焼き立ての灰焼きおやきの実演提供
 - (2) 箱膳プランにて野外での野草の天ぷらの体験提供
- ・地域利用者の利便性の向上と、連携の実施
 - (1) 善光寺御開帳イベント「中条の日」に参加、協力
 - (2) となりの道めぐり（中条住民自治協議会主催）開催協力支援
 - (3) ながのいのち、信州おやき協議会などの活動に参加
 - (4) 信州むしくらまつりに参加（中条の魅力発信、虫倉山登山ブース）
- ・集客・広報の強化
 - (1) ふるさと旅行券の参画
 - (2) Oz Magazine「meet JAPAN47」囲炉裏対談への場所提供とおやき職人の出演、おやきの魅力発信
 - (3) 旅モニ（宿泊モニターサイト）の利用による体験型プランの訴求
 - (4) Booking.com（海外向け宿泊予約サイト）の広告撮影

② 業務の効率化に対する取組み

- ・赤字施設のため、更なる経費削減を進めた
- ・電力供給契約を変更し、年間256千円の削減を達成した
- ・勤務体制を見直し、宿泊者の入浴時間を1時間延長できるよう、人員配置を変更した

③ その他

- ・長野駅送迎の日数を平日毎日運航し、利用者の利便性の向上を図った
- ・ご法要でご利用のお客様の利便性を向上を図るため、引き物の代理手配を開始した

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- 「平日の稼働率が低い」
- ・平日長野駅送迎、体験型宿泊プランの提供、おやきの実演・焼き立ての提供など、集客向上に努めたが、結果につながらなかった
 - ・外国人利用者やシニア層の集客向上に向け、対策強化を26年度から開始し、利用は増加しつつあるが、大きな向上とはならなかった
- 「冬季の稼働率が低い」
- ・雪の積もる山道を15分車で上る立地にあることと、冬季の観光需要が夏季・秋季よりも落ちるため、長野駅送迎を毎日実施し、長野と白馬の中間に立地することを生かし、スキー利用者への営業を行ったが、結果にはつながらなかった
- 「立地・施設の課題」
- ・山間部にあり、降雪時に停電が頻発する。公共水道を使用していないため、ポンプアップしている水道も止まるため、営業に支障がある
 - ・日帰り営業と宿泊営業に対応するだけの湯量がない
 - ・山間部にあるため、地震の影響で露天風呂が故障するなどリスクがある
 - ・大雪時に、除雪が間に合わず、県道からやきもち家へ車で上がれないことがある

(3) 次年度以降の取組み

- ・平成27年度にて指定管理期間終了のため、次年度以降の取組みなし

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る