

【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	【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） 【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								
施設設置目的	【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。 【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。								
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	【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 【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								

【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)	・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)	・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	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)					4

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
	宿泊利用者数	人	4,692	4,616	3,898	4,793	123%	3
	入浴利用者数	人	5,043	5,234	3,038	2,058	68%	
	休憩利用者数(日帰宴会等)	人	6,630	6,491	4,190	3,974	95%	
	宿泊定員稼働率	%	24.0	23.9	20.1	26.9	134%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	59,009,498	61,113,245	54,441,847	53,302,531	98%	
	【中条音楽堂】利用件数	件	109	82	82	80	98%	
							#VALUE!	
(特記事項) 28年度から指定管理者が変わったため、当初の引継ぎにおいて4月半ばまで、宿泊等の利用者がいない状況になった。日帰り入浴、宴会等の実績が落ち込んだ。冬場の閑散期の落ち込みも影響。音楽堂の利用は、夏季期間にほぼ集中しており、利用実績が上がらない。音楽堂利用料金収入:300,410円 ※年中無休(施設点検3日間休館除く)								
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	【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				
	自主事業	【①やきもち家実施事業】 閑散期の集客の為の体験型宿泊商品の企画・販売●山菜採り体験宿泊プラン●夏休み昆虫採集宿泊プラン●きのこづくし宿泊プラン●かまくら体験宿泊プラン●おやきづくり体験宿泊プラン●「Music Bus Tour」囲炉裏端コンサート 【②音楽堂実施事業】 音楽堂の利用促進を図るための宿泊客誘致 ●音楽堂利用合宿プラン●花工房社会福祉会ミニコンサート		県内産ワインを楽しむ宿泊プラン《未実施》(集客が難しいことにより未実施) 【②音楽堂実施事業】 ●虫倉太鼓の太鼓レッスン体験《追加事業》 ●長野市魅力UPセミナー共同イベント郷土芸能体験《追加事業》				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	(1)中条地域を活かした食事の提供 ●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・山菜等、ネット宿泊プランに公開し提供 ●火鉢食卓テーブルを活かし、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、虫倉山登山ブース) ●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NOSA1北信温泉優待券の取扱い							

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、104件回収 ●利用者からの評価・要望・苦情等について		
	(3) 調査、会議等の結果	総合評価 大変良い65件 (62.5%) 良い23件 (22.1%) 普通1件 (0.9%) あまりよくない0件 (%) 悪い0件 (%) 無回答4件 (3.8%)		
	(1) 良好とする評価	●食事(朝・夕共)美味しかった●おやきがとても美味しかった ●スタッフさんの対応がとても良かった ●趣のある建物で茅葺の癒しの宿に心安らぎました ●おやき作り体験が楽しかった ●サプライズケーキありがとうございました ●アットホームな雰囲気で皆さんの対応が素晴らしく印象に残りました		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	①部屋にドライヤーがあればよかった⇒ドライヤーの貸出を開始した ②風呂のシャワーの水圧が強すぎ⇒ガランの調節にて対応 ③送迎で長野駅の送迎場所がわかりづらい⇒事前に電話・メールにて対応		
	<<対応措置>>	①⇒ドライヤーの貸出を開始した ②⇒ガランの調節にて対応 ③⇒事前に電話・メールにて対応		

	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位：円)	収入	利用料金	24,845,000	利用料金	20,394,825	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		委託料			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	32,737,000	販売収入等	31,004,077		その他		その他	
		その他収入	1,418,000	その他収入	1,903,629					
		計	74,000,000	計	68,302,531		計	0	計	0
	支出	人件費	25,370,000	人件費	27,736,521	歳出	指定管理料	15,000,000	指定管理料	
		設備管理費	2,055,000	設備管理費	5,633,025		委託料		委託料	
		備品購入費	860,000	備品購入費	943,316		需用費		需用費	
		修繕費	1,000,000	修繕費	1,037,519		役務費		役務費	
光熱水費		9,800,000	光熱水費	7,211,982	使用料・賃借料		106,920	使用料・賃借料		
事業費		22,745,000	事業費	19,029,463	修繕費		445,338	修繕費		
事務経費		6,350,000	事務経費	5,417,354	工事請負費			工事請負費		
本社経費		4,000,000	本社経費	4,000,000	備品購入費		169,560	備品購入費		
その他	500,000	その他	319,122	その他	23,030,901	その他	23,562,000			
	計	72,680,000	計	71,328,302		計	38,752,719	計	23,562,000	
自主事業	収入	1,168,000	収入	27,000						
	支出	632,880	支出	2,500						
	自主事業損益	535,120	自主事業損益	24,500						
損益		1,855,120		-3,001,271	差引	-38,752,719		-23,562,000		
人件費比率【人件費(賃金等)／平成28年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									38.9%	
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) 従業員13名(11)		
	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"/>	3

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を保護する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>	4				
<table border="1"> <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> <tr> <td> 物品等調達先/29社：障がい者・就労施設（ポーチ有旅の丘・中条就労センター） 地域連携/中条住民自治協議会（社会福祉部等）・長野市商工会中条支所・中条公民館・土尻川砂防事務所・西山淡竹の会・中条道の駅・長野森林組合・ながの農協中条支店等地域団体と連携した。 </td> <td> やきもち家の囲炉裏に使用する薪は、地元の個人からの購入であったが、供給が安定しないため、中条就労センターに相談した結果、就労センターは薪の販売部門を開始し、やきもち家は安定的に供給できる購入先が確保できた。結果としてwin-winになった。 </td> </tr> </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	物品等調達先/29社：障がい者・就労施設（ポーチ有旅の丘・中条就労センター） 地域連携/中条住民自治協議会（社会福祉部等）・長野市商工会中条支所・中条公民館・土尻川砂防事務所・西山淡竹の会・中条道の駅・長野森林組合・ながの農協中条支店等地域団体と連携した。	やきもち家の囲炉裏に使用する薪は、地元の個人からの購入であったが、供給が安定しないため、中条就労センターに相談した結果、就労センターは薪の販売部門を開始し、やきもち家は安定的に供給できる購入先が確保できた。結果としてwin-winになった。
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			
物品等調達先/29社：障がい者・就労施設（ポーチ有旅の丘・中条就労センター） 地域連携/中条住民自治協議会（社会福祉部等）・長野市商工会中条支所・中条公民館・土尻川砂防事務所・西山淡竹の会・中条道の駅・長野森林組合・ながの農協中条支店等地域団体と連携した。	やきもち家の囲炉裏に使用する薪は、地元の個人からの購入であったが、供給が安定しないため、中条就労センターに相談した結果、就労センターは薪の販売部門を開始し、やきもち家は安定的に供給できる購入先が確保できた。結果としてwin-winになった。				

【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	4	8	<div style="text-align: center;"> <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> </div>
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	4	8	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の健全性については、28年度からの受託であるが、市の基本方針を十分に理解した上で、ホテル運営のノウハウを生かした管理運営をされていることから「4」とした。 地域連携については、障害者就労施設等からの物品調達により、新たな事業につながるような地域貢献をしていることから「4」とした。
------	--

	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）
取組み・改善案等（施設所管課）	特に冬季の宿泊稼働率が低いため、冬の宿泊プランを充実させていく。	かまくら体験プランを計画した	企画としては、好評であったが、告知の遅れから実績に反映できなかった。音楽堂の利用者とやきもち家の利用者を増加させるため、今後の企画として、音楽堂を利用した合宿プランを提案する

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	平日の集客、特にお昼時の営業向上に努める。 音楽堂利用とやきもち家の宿泊が、セットになるような宿泊プランの企画に期待。
--------------------	--

指定管理者自己評価

C

(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】中条地域を活かした食事の提供

- 西山大豆を使用した豆乳豆腐鍋を朝食に提供した。
- 季節により、地元で採れた野菜・山菜・きのこ等、インターネット宿泊プランに公開し提供した。
- 火鉢食卓テーブルを活かし、当館ならではの信州の食材を炉端焼きで提供した。
- 夕食時には、御料理すべてを説明し、信州ならではの食文化に触れていただけるよう心掛けた。

【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、虫倉山登山ブース）した。
- 丸栗神社御柱祭に参加者の休憩所を提供（300人強余りの昼食会場）した。
- 周辺地域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した。
- 長野シルバー人材センターやNOSA I北信温泉優待券の取扱いをした。
- ご宴会前の休憩や会議などができるよう、別席を用意してゆっくりお過ごしいただけるようにした。

② 業務の効率化に対する取組み

【1】ホテル管理システムの導入

- 予約管理・フロント管理・顧客管理・マスター管理が一括でコントロールでき、登録・検索が容易になった。
- 精算・支払・日計等が帳票として出力でき、管理が容易になった。

【2】職務にこだわらないシフト体制

- スタッフ各自が専任とする業務以外に、掛け持ちの業務を行えるよう柔軟なシフトを日々のコントロールにより実施した。
- できるだけ残業を無くし、営業の少ない時は短縮で勤務できるよう心掛けた。

【3】外出業務の効率化

- 毎日の送迎時に便乗してできる外の業務をまとめた。
- 営業の少ない時期は特に、灯油・電気など、エネルギーの省エネ化をはかった。

③ その他

【1】自主事業の取り組み

- やきもち家の閑散期の集客のための体験型宿泊商品の企画・販売 ◆山菜採り体験宿泊プラン◆たけのこ狩り体験プラン◆夏休み昆虫採集宿泊プラン◆きのこづくし宿泊プラン◆かまくら体験宿泊プラン◆「Music Bus Tour」囲炉裏端コンサート等を実施
- 音楽堂の利用促進を図るための宿泊客誘致企画・販売 ◆音楽堂利用合宿プラン◆虫倉太鼓の太鼓レッスン体験◆長野市魅力UPセミナー共同イベント郷土芸能体験◆花工房社会福祉会ミニコンサート等を実施

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【やきもち家】

- 冬季の宿泊稼働率が低いため、冬の宿泊プランを充実させていく。前期はかまくら体験プランを計画したが、告知に遅れてしまったため好評でありながら、実際には反映しきれなかった。
- 懸案となっている、施設の床（廊下、風呂場脱衣所の床）の修繕が急がれる。
- 高齢化の時代に合わせ、宴会場の高椅子と高足テーブルの購入を実現したい。

【音楽堂】

- 音楽堂利用で30名の団体予約が入っていたが、選挙による施設利用が急遽入り、お客様に迷惑をかけてしまった。そのお客様はやきもち家に宿泊も予定されており、キャンセルとして、約30万円の損失が出た。今後の対策をしたい。
- 暖房機や音響機器等の設備で老朽化により使えなくなっているものがあるが、高額によりなかなか新設することが出来ない。

(3) 次年度以降の取組み

施設利用の稼働率を上げるために

- 音楽堂の利用とやきもち家の利用を上げるために、今後の企画として、音楽堂を利用しての合宿プランに力を入れる。
- 前年度のランチ予約制がひびき、飛び込みでも食事が出来るという周知をしていく。（今でもお客様の足が止まっている状況がある）
- 季節ごとの宿泊プランを充実させ、早い時期の告知により集客増をはかっていく。
- 団体客を誘致するために、合宿やセミナー、会議などを容易に利用できることの告知PRをしていく。

【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