

【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	143150	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	02	利用料金制
施設概要	開設:平成元年3月 客室9(和室7・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 (※施設全体を本館棟・研修棟・浴室棟・宿泊棟に区分)								
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				指定回数	1 回		
指定期間	平成31年4月1日	～	令和4年3月31日	3年	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

		利用区分等	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		宿泊利用者数	人	4,793	4,118	3,978	2,516	63%	3
		入浴利用者数	人	2,058	1,843	2,284	2,057	90%	
		休憩利用者数(日帰り宴会等)	人	3,974	3,667	3,292	2,965	90%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	53,302,531	54,690,542	49,544,359	37,768,000	76%	
		宿泊定員稼働率	%	27	22	28	20	71%	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 令和元年度よりeternal story株式会社運営開始 令和元年東日本台風による風評、新型コロナウイルス感染症の影響にて長野県への来訪が減少した。							
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							
	自主事業	コカリナコンサート			<追加事業> ・中条地区お菜取りツアー会場で灰おやきの出張販売 <未実施事業> おやきイベントでのおやき販売が新型コロナウイルス感染症の影響で中止				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	運営会社変更の案内チラシの配布 HPのリニューアル 地域情報誌へのチラシ掲載 全国発売の旅行誌4誌の掲載 TV取材受け入れ2件								

3 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 宿泊者へ利用者アンケートを配布。 アンケート回収総数:48件		
		(3) 調査、会議等の結果 ①大変良い : 30件(62%) ②良い : 14件(30%) ③普通 : 3件(6%) ④あまり良くない : 1件(2%) ⑤悪い : 0件(0%)		
	利用者からの要望・苦情等	(1) 良好とする評価 大変良い雰囲気につっくりくつろげました。清掃も行き届いており気持ちよく過ごさせていただきました。 初めて囲炉裏でぶっこみを食べました。とてもおいしかったです。 被災で精神的にも肉体的にも苦しんでいた私たちに寄り添ってくださり、本当に感謝しています。		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ①シャワーヘッドが詰まっていた、出が悪かったので交換した方が良かったと思いました。 ②カメムシが2匹出ました。 ③目の前の田畑が手入れされているととっても良いと思います。		
		<<対応措置>> ①シャワーヘッドの清掃と定期清掃時に点検を実施。 ②客室等の網戸に防虫処理を行い、害虫の忌避機能を強化した。 ③休耕している農地を手入れし、野菜の栽培を開始した。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	47,000,000	利用料金	35,268,000	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)	
支出	委託料	0	委託料	0	歳出	貸付料		貸付料	
	販売収入等	3,000,000	販売収入等	2,500,000		その他		その他	
	その他収入	0	その他収入	0					
	計	65,000,000	計	52,768,000		計	0	計	0
事業支出 (単位:円)	人件費	25,958,000	人件費	17,229,000	歳出	指定管理料	15,000,000	指定管理料	15,000,000
	設備管理費	1,090,000	設備管理費	1,453,000		委託料		委託料	496,800
	備品購入費	500,000	備品購入費	0		需用費		需用費	
	修繕費	800,000	修繕費	1,620,000		役務費		役務費	
	光熱水費	8,000,000	光熱水費	10,778,000		使用料・賃借料	431,640	使用料・賃借料	427,680
	事業費	18,000,000	事業費	13,341,000		修繕費		修繕費	384,696
	事務経費	5,000,000	事務経費	3,935,000		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	4,020,000	本社経費	4,020,000		備品購入費		備品購入費	626,400
	その他	300,000	その他	240,000		その他		その他	21,955,500
	計	63,668,000	計	52,616,000		計	15,431,640	計	38,891,076
自主事業	収入	300,000	収入	100,000					
	支出	120,000	支出	40,000					
	自主事業損益	180,000	自主事業損益	60,000					
損益		1,512,000		212,000	差引	-15,431,640		-38,891,076	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									32.7%
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) 施設責任者1名(1名) 従業員10名(10名) 計11名(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		
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

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. 57

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	☑	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	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。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	
<ul style="list-style-type: none"> ・市内からの積極的な雇用 ・市内事業者との取引、仕入れ 	

【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	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>合計得点</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">60</p> </div> </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	3	6	

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者は当施設の指定管理初年度で、管理・運営面において手探りの部分があったが、事業がほぼ予定どおり実施されたと評価する。
------	---

	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)	閑散期において、平日の集客を図る。	当施設の魅力を継続的に発信する必要がある。	閑散期(平日)の集客を図るため、PR方法等を検討する。

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域で開催するイベント等に積極的に参加、協力する。 ・施設の稼働率を上げるとともに、効率的な施設運営を図る。
--------------------	--

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
 - i) 中条地域を活かした食事の提供
 - ・やきもち家 囲炉裏を利用した灰焼きおやきの提供
 - ・中条ジビエ加工場で加工したジビエ肉を利用したジビエ鍋の開発・提供
 - ・西山大豆を使用した豆乳豆腐鍋、味噌汁の提供
 - ・中条の名産品である おぶつこと灰焼きおやきのランチセットの販売
 - ii) 地域住民の利用促進
 - ・地域情報誌への無料入浴券の掲載・利用促進
 - iii) 県内外からの宿泊利用者への利便性の向上
 - ・長野駅からの送迎バス対応
 - iv) 来館者対応方法の改善
 - ・旧来の受付場所からだとお客様の来館に気づきづらく、入り口近くにカウンターを設置し、お出迎え出来るよう改善
- ② 業務の効率化に対する取組み
 - i) クラウド上で管理可能なホテルシステムとクラウド上で管理可能なレジシステムの導入
 - ・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が出来る。
 - ・請求書、入金管理、日計管理が出来る。
 - ・ネットワークにつながっているパソコンであれば離れた場所からでもクラウド上で管理が出来る。
 - ii) 業務のマルチタスク化
 - ・各スタッフが多様な業務を実施することによる生産性の向上
 - ・稼働によるシフト調整の徹底
 - iii) 施設外業務の廃止
 - ・取引業者の変更、配送方法の変更による、送迎以外の施設外勤務の削減
- ③ その他
 - i) 自主事業の取り組み
 - ・宿泊者満足度向上のため、夕食時コカリナコンサート企画を2回実施
 - ・地域連携事業として、お菜取りツアー開催時にイベント会場にて灰焼きおやきの販売実施
 - ii) 設備維持管理の取り組み
 - ・不具合のあった浴室の漏水、床の傷みを、社内の設備部門にて自社修繕
 - ・不要な物品の整理
 - ・老朽化の進んでいた案内看板の新設

(2) 指定管理者業務実施上の課題

スタッフの高齢化による業務生産性、サービス意識の向上が課題となり、適切な教育の継続と新規スタッフ雇用による活性化をする必要がある。

(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

D

① 評価理由

収支をプラスにすることは出来たが、運営引継ぎによる予約減、自然災害や新型コロナウイルス感染症による利用者減があったため

② 次年度以降の取組み

施設のブランディング強化のためにジビエメニューの販売・宣伝強化
 地域住民に利用していただきやすい休憩室の充実や、ランチメニューの変更
 休耕している農地を再利用した農産物の栽培と、宿泊者へ収穫体験を実施