

【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、利用料金の收受、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

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		宿泊利用者数	人	4,118	3,978	2,516	1,026	41%	3
		入浴利用者数	人	1,843	2,284	2,057	2,003	97%	
		休憩利用者数(日帰り宴会等)	人	3,667	3,292	2,965	1,542	52%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	54,690,542	49,544,359	37,768,000	15,435,000	41%	
		宿泊定員稼働率	%	22	28	20	11	55%	
		宿泊客室稼働率				28	23	82%	
								#DIV/0!	
(特記事項) ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため全国に緊急事態宣言が発令されたことに伴い、令和2年4月13日から5月31日まで休館を実施した。 ・緊急事態宣言に伴いGOTOトラベルキャンペーン等の停止を受け、宿泊と宴会の利用が激減した。特に年未年始は直前のキャンセルが相次いだため、影響が大きかった。									
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			<追加事業> ・ジビエ料理の開発及び提供 (灰焼きおやき・キーマカレー・西山大豆の豆乳鍋)				
	自主事業	・中条地区お菜取りツアー会場やテイクアウトイベントにておやきの出張販売 ・おやき作り体験の実施							
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・地域情報誌、長野市発行『おでかけ通信なが』のハ利用割引券の掲載 ・全国発売の旅行誌の年4回の掲載 ・TV取材受け入れ2件 ・ジビエ料理の販売促進を目的としたTV・新聞社などプレスリリースを実施								

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 宿泊者へ利用者アンケートを配布。 アンケート回収総数:375件		
(3) 調査、会議等の結果 ①大変良い :175件(46.7%) ②良い :126件(33.6%) ③普通 :59件(15.7%) ④あまり良くない :11件(2.9%) ⑤悪い :4件(1.1%)				
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・スタッフの方がとても親切で気持ち良く過ごすことができました。 ・ジビエ料理はスープの味もよく美味しく頂きました。おやきを焼くところも見れていい体験をさせて頂きました。 ・食事もとても美味しくお部屋もキレイでゆっくりできました。コロナでなかなかお出かけできない中近場で気分転換ができ本当に感謝です。		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ①網戸から小さな虫が入ってきた。 ②料理の量が多すぎて、食べきれなくて残した。 ③トイレの鍵が締めづらかった。 ④男性風呂(西側)浴槽の底が滑る。少し凹凸が必要。		
		<<対応措置>> ①殺虫機器を設置しました。 ②料理ミーティングにて料理の内容を精査し、量が多すぎるの無いようスタッフ全員で認識を統一しました。 ③当社設備担当にて修繕をしました。 ④注意喚起の掲示をしました。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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	14,202,000	歳入	使用料	45,000	使用料	
	指定管理料	15,000,000	指定管理料	18,233,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
支出	委託料		委託料		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	3,000,000	販売収入等	1,233,000		貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入	700,000		その他		その他	
	計	65,000,000	計	34,368,000		計	45,000	計	0
収入	人件費	23,333,000	人件費	14,813,000	歳入	指定管理料	18,233,000	指定管理料	15,000,000
	設備管理費	1,100,000	設備管理費	60,000		委託料	499,400	委託料	
支出	備品購入費		備品購入費		歳出	需用費		需用費	
	修繕費	3,600,000	修繕費	1,319,000		役務費		役務費	
	光熱水費	10,000,000	光熱水費	6,816,000		使用料・賃借料	435,600	使用料・賃借料	431,640
	事業費	22,000,000	事業費	8,746,000		修繕費		修繕費	
	事務経費	600,000	事務経費	60,000		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	1,214,000	備品購入費	
	その他	168,000	その他	240,000		その他		その他	
	計	64,821,000	計	36,074,000		計	20,382,000	計	15,431,640
自主事業	収入	300,000	収入	191,500					
	支出	0	支出	11,000					
	自主事業損益	300,000	自主事業損益	180,500					
損益		479,000		-1,525,500	差引		-20,337,000		-15,431,640
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									41.1%
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 配置実績(うち市内雇用職員数) 施設責任者1名(1名) 社員1名(1名) 臨時職員6名(4名) 計8名(6名)	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
セルフトラッキング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	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	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	4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内からの積極的な雇用</li> <li>市内事業者との取引、仕入れ</li> </ul>	<追加> ・地域イベント「お菜採りツアー」への参加・協力 ・入浴無料券の地区内全戸配布 ・登山道入口への案内看板の設置(5コース6箇所) ・地区内「道の駅」との連携によるジビエ商品の開発	

【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  <b>62</b>	
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		

評価理由	新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い施設利用者が激減する中で、営業時間を短縮するとともに、稼働率によってスタッフの配置を柔軟に変更するなど、人件費や諸経費の大幅な削減に取り組むことで、施設の管理運営に伴う損失を最小限にするための努力があった。 「地域連携」については、地域イベント「お菜採りツアー」への積極的な参加・協力や、施設で使用する食材には地域の農産物を積極的に活用するなど、地域との強い繋がりができたことから、評価を「4」とした。		
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	入浴無料券の配布や情報誌に入浴割引クーポン券を掲載したことで、施設の知名度を高めるとともに、食事利用やおやきの購入による収益の増加に繋がった。	閑散期及び平日の宿泊利用者の増加には繋がっていないため、マイクロツーリズムなどによる施設利用の魅力を発信していく。
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	経費の削減と業務の効率化を図るとともに、マイクロツーリズムやリゾートテレワーク等を積極的に進め、施設の稼働率を上げる。ジビエの新メニューの開発や施設利用者への提供を進めるとともに、地域の特産品としてのブランド化を図る。		

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
  - 中条地区の地域性を活かした食事の提供(地産地消)
    - ・囲炉裏を利用した灰焼きおやきの提供。
    - ・やきもち家の名物であるこの灰焼きおやきを知って頂けるよう、宿泊のお客様へウエルカムサービスとして提供して喜ばれた。
    - また、客室に持ち帰り用の注文用紙を設置し、お土産として購入を促進した。
    - ・西山大豆の豆乳・豆腐を利用したジビエ鍋に加え、ジビエの灰焼きおやき・ジビエキーマカレー・サラダなど、地域の食材にこだわった料理を提供した。(ジビエづくしメニューを予約制で販売)
    - ・郷土食であるとともに、施設の人気メニューである「おぶっこ」に夏季限定で「冷製おぶっこ」を新たに加えた。
  - 地域住民の利用促進
    - ・地域情報誌への入浴無料券の掲載(配布)
    - ・お出かけ通信なかのへ割引クーポン掲載
  - 県内外からの宿泊利用者への利便性の向上
    - ・長野駅へ送迎バスを運行した。
  - 来館者対応方法の改善
    - ・高齢のお客様も多く利用いただいているため、座敷に直接座る方式を止め、椅子テーブルを配置した。
    - ・レジカウンターを移設し利用者の利便向上を実施した。
    - ・本社スタッフの定期的な巡回やミステリーショッパーの導入によるセルフモニタリングを実施し、スタッフのスキルアップに努めた。
    - ・特定社会保険労務士によるハラスメント防止研修を行い、社員の意識向上を図った。
    - ・危機管理マニュアルを見直すとともに、防犯カメラの設置によって防犯対策の強化を図った。
  - 感染症対策の実施
    - ・館内入口へ非接触自動検温器の導入とレジカウンターに飛沫シートの設置した。また、チェックインデスクの導入、客席飛沫対策パテーションを導入した。
- ② 業務の効率化に対する取組み
  - ホテルシステム・レジシステムの導入により、施設内や弊社管理部での遠隔管理の実施
  - 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で生産性の向上と経費の削減を図った。
    - ・稼働によるシフト調整の徹底をし、人件費を適正化した。
  - 組織体制の強化
    - ・弊社運営施設にて教育した社員1名の追加配属による組織の活性化と業務改善を行った。
- ③ その他
  - 施設の維持管理に関する取組み
    - ・施設内の不具合を社内の設備部門にて自社修繕し、経費を削減した。
  - 自主事業の取組み
    - ・茅葺き屋根の囲炉裏のある古民家の特色を生かした宿のブランドイメージ作りに取り組んだ。
    - ・昨年に続きお菜取りツアー実施会場でのおやき出張販売と、「テイクアウトde屋台村inエムウエーブ」のイベントに出店しおやきを販売した。
    - ・耕作放棄地を活用し、春～夏は枝豆の栽培(宿泊者へ提供)、秋～冬は野沢菜に栽培(お菜取りツアー参画)を実施した。
    - ・おやき作り体験をインターネット予約サイトへ掲載し、販売促進を図った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・長野市内外のお客様が興味を持ち、リピート利用いただけるマイクロツーリズムとしての魅力を高める必要がある。

(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

C

① 評価理由

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い施設利用者が大幅に減少したが、全体的には当初の計画や目標どおり運営することができた。

② 次年度以降の取組み

- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の強化とサービスの拡充
- ・道の駅中条と連携し灰焼きおやきの販売拡充
- ・ジビエ新メニューの開発・販売及び宣伝強化
- ・地域イベント「お菜取りツアー」への継続参加とSNSを活用した魅力の発信