

平成26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	06001	Fun Space・アスク共同企業体					
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
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）浴室棟（内湯 脱衣室・男女各1、桶風呂2・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、地域に根ざ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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画が全て実施されない</li> <li>管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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)			3

2 施設の有効活用

No. 75

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
		宿泊利用者	人	3,823	4,273	4,692	4,616	98%	3
		入浴利用者	人	3,710	4,098	5,043	5,234	104%	
		宴会利用者	人	1,518	1,685	1,255	1,442	115%	
		食堂利用者	人	2,550	4,932	5,375	5,049	94%	
		【やきもち家】利用者合計	人	11,601	14,988	16,365	16,341	100%	
		【中条音楽堂】利用件数	件	100	97	109	82	75%	
								#DIV/0!	
(特記事項) 11/22の神城断層地震、地震による露天風呂故障、12/18・19の大雪・停電によって大きく集客が減少した。10月末までの客数実績の前年比は宿泊103.5%、入浴133.3%、宴会139.2%、食堂117.6%、利用客数合計で118.6%と、大幅に伸長していた。									
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				
事業実施内容		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作り体験等を提供 ・介護予防事業や健康増進のための健康教室の開催 【音楽堂】 ・利用の許可に関する業務、施設の維持管理		<追加事業>太鼓体験宿泊プラン 星空観察ツアー 中条農産物直売 埼玉県飯能市震災復興元気市へ出店<未実施>手前味噌作り体験 山菜教室 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				
		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、展望ミニツアー、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、クリスマスパーティー、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、ピアノ指弾会						
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<公式HP>・英語版HP開設で外国人利用者へのアプローチ ・9つのプラン(送迎プランなど) <旅行代理店>・代理店250社へDM ・代理店契約7社 <企業連携>・長電バス、白馬観光開発との連携 <営業>・宿泊、宴会、おやき体験それぞれのチラシ作成し長野市内と白馬方面の施設に設置 <メディア活用>・アルクマップ、スマートフォンアプリのユニーク長野などメディア利用 ・長野市施設ガイド、道の駅旅案内、週刊長野などへの広告出稿							

3 利用者評価

No. 75

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	4
		(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、105件回収した。	
(3) 調査、会議等の結果	総合評価 大変良い58.1%。良い28.6%、普通6.7%、あまり良くない0.0%、悪い0.0%、無回答6.7%			
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・清掃が行き届いている ・従業員の接客が良い ・施設が良い ・食事が良い ・景観が良い ・灰焼きおやきが美味しい、おやき体験に満足した ・料金が安い ・自然が良い ・バイクの駐車場所を都合してくれて嬉しかった	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	①布団が薄い ②座椅子がほしい ③脱衣所に時計がほしい ④スリッパがほしい ⑤風呂場の鏡に顔が映らず不便  <<対応措置>> ①二枚ご利用いただけるように部屋案内時に説明をするようにいたしました。 ②座椅子を導入しました。 ③時計を設置しました。 ④足袋ソックスの案内時にスリッパを設置しない方針を説明し、木の床の味わいを楽しんでもらうよう伝えるようにしました。 ⑤薬剤を用いて磨き、改善しました。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	47,573,000	利用料金	43,854,960	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	0	委託料	0	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	18,242,000	販売収入等	16,941,004		その他		その他	
	その他収入	734,000	その他収入	317,281					
	計	66,549,000	計	61,113,245		計	0	計	0
自主事業	人件費	30,346,000	人件費	28,271,472	自主事業	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	3,430,000	設備管理費	3,137,357		委託料		委託料	
損益	備品購入費	3,480,000	備品購入費	2,471,803	差引	需用費		需用費	
	修繕費	620,000	修繕費	1,076,693		役務費		役務費	
	光熱水費	11,145,000	光熱水費	9,843,342		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	25,285,000	事業費	23,569,351		修繕費	73,440	修繕費	
	事務経費	980,000	事務経費	1,211,517		工事請負費	513,000	工事請負費	115,500
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費		備品購入費	
	その他	1,772,000	その他	2,002,401		その他	24,097,500	その他	24,633,000
	計	77,058,000	計	71,583,936		計	24,683,940	計	24,748,500
	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
	損益	-10,509,000		-10,470,691			-24,683,940		-24,748,500
	人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								39.5%
	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11名（施設責任者1名含） 非常勤2名 ※長野市在住者11名（中条地区在住者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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	防犯、防災対策	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
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。	4
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"> <li>・市内からの雇用</li> <li>・運営協議会開催</li> <li>・地産地消の推進</li> </ul>	<p>&lt;追加実施&gt; 広告（INCケーブルテレビ、長野市施設ガイドなど）ウェブメディア（アルクマップ、おしごとながのなど）情報収集（コンベンションビューロー主催善光寺御開帳セミナー受講）地元住民（竹馬や農耕具の寄贈・施設での活用）購入（中条産切干大根、お土産など）連携（中条公民館、中条地区住民自治協議会から利用客のご紹介）</p> <p>&lt;未実施&gt; 運営協議会</p>

【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><b>合計得点</b></p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">66</p> </div> <div> <p style="text-align: right;">----- 基準値</p> </div> </div>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	4	16	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの結果、接客が良く、料理が美味しい、清潔であると高評価のため、「利用者評価」を「4」とした。</li> <li>・地元の古い農機具やおもちゃの展示、特産の食材などの活用、検証に力をいれているため、「地域連携」を「4」とした。</li> </ul>
------	--

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"> <li>・光熱費の削減に努めているが、電気料等の高騰により、使用量の削減と比例して使用料が下がらない。一層の削減をする。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対策を講じたことにより、一定の光熱水費の削減が図れた。</li> <li>・音楽堂に関しては、通年の稼働率が減少しており、地震の影響を差し引いても稼働率の向上には至っていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベーゼンドルファー試弾プラン、太鼓体験プランなど現状の取り組みを継続しながら、引き続き稼働率の向上を図る。</li> </ul>

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
--------------------	--

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

- 地域住民とともに施設サービスを作っていくことで、里山・中山間地域ならではのおもてなし・価値の創出をすることを重視してきた。
- ・地域の宝である古い農耕具をご寄贈いただき、施設内展示・お客様の手にとってもらえるようにし、地域の文化に触れてもらった。
- ・地域団体（公民館、住民自治協議会、社会福祉協議会、花工房、虫倉太鼓など）と連携・事業協力をし、同時に利用促進を図った。
- かやぶき屋根の古民家、中条の里山という施設と地域の魅力を引き出すサービスを進めた。
- ・宿泊食事の際には囲炉裏からやきたての灰焼きおやきを提供。・中条産のお土産販売を強化。・音楽堂での星空観察ツアー実施。
- 地産地消も進め、地域の魅力を観光客に味わってもらうことで満足度を高めた。
- ・中条で採れたふきみそ、中条産の切干大根を使用した。・西山大豆を用いた信州サーモンと西山大豆の味噌焼きも宿泊食事で提供。

宿泊稼働率	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	通年
平成26年度	62.6%	62.4%	46.7%	55.9%	92.5%	61.5%	65.9%	59.3%	30.8%	33.7%	25.8%	31.9%	52.4%
平成25年度	41.1%	58.8%	35.9%	64.9%	92.5%	70.7%	63.8%	67.4%	42.7%	31.5%	21.9%	31.9%	51.9%
増減	21.5%	3.6%	10.7%	-9.0%	0.0%	-9.3%	2.2%	-8.1%	-11.8%	2.2%	3.9%	0.0%	0.5%

※地震以前の4～10月は19.7%増加しているが、11月の地震以降大幅に落ち込んだ中、1月以降盛り返した

② 業務の効率化に対する取組み

- 赤字施設のため、さらなる経費削減を進めた
- ・マット、殺虫灯レンタル廃止、自社購入しメンテナンスをした。・維持管理費も契約の見直しを進め、電力契約も見直しを図った。
- 経費節減だけでなく、地球環境保全のためにも省エネを進め、大きな効果を得た。

光熱費	平成26年度	平成25年度	削減量	日平均	削減率
灯油 (l)	39,350	45,834	-6,484	-212	-14.1%
ガス (m <sup>3</sup> )	2,027	2,353	-326	-1.1	-13.9%
電気 (kwh)	169,707	190,955	-21,248	-694	-11.1%

③ その他

- 長野駅送迎の実施
- ・長野駅から40分、山道という立地がご利用の障壁になっていたため、長野駅送迎で利便性の向上を図った。
- 集客を目指し、旅行代理店との契約を進め、DMも250通送付した。
- ・ゆこゆこ、ユニバーサルツーリズム、朝日旅行など。ユニバーサルツーリズムは施設のバリアフリー特性も活かし、利用を促した。
- 外国人観光客の集客に向けて情報発信、営業を行った。
- ・公式HPの英語版の開設。booking.com、Agoda等海外向け旅行代理店との契約を実施した。
- 交通動線への営業
- ・長野市内施設や、白馬方面にパンフレット・チラシ設置の営業実施した。
- 弊社管理施設との連携をはかり、相互集客を図った
- ・戸隠そば博物館とくくるりん共同でそば打ち・おやきづくりの郷土料理体験プランの販売を開始

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- 通年での稼働率アップ
- ・8月含め、宿泊稼働の底上げを図る必要がある。
- 特に冬期の稼働率アップ
- ・特に12～3月が稼働率30%前後と落ち込むので収益を圧迫している。
- サービス・おもてなしの追求
- ・かやぶき屋根の古民家の宿、囲炉裏の宿、中条の里山を活かしたサービス・おもてなしの追求を図り、口コミしたくなる宿にしていけることが必要

(3) 次年度以降の取組み

- 通年での稼働率アップ
- 特に冬期の稼働率アップ
- ・長野駅送迎の強化を図り、特に冬期の雪道でも安心してやきもち家までお越しいただけるようにしていく。白馬方面への送迎も進めていく。
- ・旅行代理店との契約、販売強化を営業していき、販路を増やす中で潜在需要者に周知を図るよう広報に努めていく。
- サービス・おもてなしの追求
- ・地域住民と連携した体験型宿泊の実施（棚田再生は動き始めており、その他農業体験、虫倉山登山も実施予定）
- ・宿泊食事を長野市、西山地区、中条の文化と歴史を体現するよう、山菜料理や昔ながらの食文化の掘り起こしをし、サービスにしていく。

【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