

# 指定管理者 評価書

## 評価対象

項目	内容
施設名	御嵩町滞在型農業体験施設（通称：四季の家）
施設の所在地	御嵩町津橋 3536 番地
規模	構造：木造 2 階建 敷地面積：1069.64 m <sup>2</sup> 延床面積：198.79 m <sup>2</sup> （1F 125.13 m <sup>2</sup> 2F 73.66 m <sup>2</sup> ）
指定管理者	（一社）てらす
期間	令和元年度～令和 5 年度

## 評価について

段階	備考
一次評価（指定管理者）	A 優良、B 良好、C 課題有、D 要改善
二次評価（町）	A 優良、B 良好、C 課題有、D 要改善
総合評価（評価委員会）	A 優良、B 良好、C 課題有、D 要改善

## 総合評価（評価実施日 令和 6 年 1 2 月 1 8 日）

総合評価	コメント
B	<p>委員の間で総合評価の意見は B と C で割れる状況であったが、期待を込めた条件付きの B と評価した。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・指定管理者にとって最初の指定管理期間の中で、施設利用者を年々伸ばしてきたことは評価できる。</li><li>・会計上については良好と認められる。この事業の収支が、一般社団法人として他に赤字部門があった場合に、それを埋めることの無いよう配慮されたい。</li><li>・自主事業については、施設の設置目的にかかわる重要な点である。個別事業で関係者との調整不足や実施体制の構築や準備が十分でないことが散見される。計画の精査、原因の分析や対応策の検討、準備体制の再確認、研修といった人材育成の充実等、今後も丁寧に取り組んでほしい。</li><li>・農業体験のメニューについて、いろいろと案がある中、なかなか実現に至っていない。事前に開催日程を示して予約受付するよう改善し、地元農業者の都合に合わせて開催できれば実施可能となるメニューがあると考え。企画にあたっては、役場や J A も通じて、地元農業の参加意識を高められたい。一方で、協力していただける農家が増えれば、突発的に（随時に）開催する農業体験も可能となるかもしれないので検討されたい。</li><li>・施設滞在の目的をアンケート等から取得し、特に農業体験に係る要望について確認し対応していく必要があると感じる。積極的にニーズ把握をして企画等の検討に活かして欲しい。</li></ul>

## 施設管理に関すること

NO	内容	一次 評価	理由・事例	二次 評価
1	保守点検、修繕は適切に実施されたか。	A	日常点検により異状が見受けられた場合には即座に役場と協議の上適切に修繕対応を行い、施設管理はもとより利用者の快適性を損なうことのないよう努めている。	A
2	清掃は確実に行われていたか	A	「無尽（無人）のおもてなし」を合言葉に、清掃担当職員への OJT による指導教育を実施し、ホテルとして相応しいクリンネスを維持している。	A
3	マスターキー等の管理体制は十分であったか	A	電子錠についてはログを残し管理している。物理キーについては一部の職員にのみ使用が許されており、日常的な施錠についても日々の点検によって厳重に管理が行われている。	A
4	緊急時の連絡体制は整えられていたか	A	施設利用時の館内のフロントコールは 24 時間体制で事務所及び 2 人の担当職員の携帯電話へ同時発呼するようになっており対応している。	A
5	備品は適切に管理されていたか (台帳作成・更新含む)	A	町所有品と自社所有品の備品台帳を整備し、分けて管理を行っている。  (二次) 一部未更新箇所が見られたが概ね良好。	B
6	必要な保険等への加入はされていたか	A	一般社団法人民泊民宿協会に加盟し、民泊民宿協会があっせんする三井住友海上火災保険の施設管理者賠償、旅館宿泊者賠償等に加入している。	A
7	町との連絡を密にしていたか	A	運営上の問題発生時や、異状発見時の報告を随時行っている他、月に一度の月例会議にて利用状況、料金の収受状況、課題共有などを行い、協働体制を構築している。	A

## サービスに関すること

NO	内容	一次 評価	理由・事例	二次 評価
1	苦情等の処理は適切かつ迅速に行われたか	A	施設利用時の苦情や問い合わせには電話やメールなどの手段で迅速に対応しているほか、必要に応じて施設に急行し、問題の解決に当たっている。	A
2	利用促進の PR は十分に実施されたか	B	平日の利用促進、農業体験企画の PR は不足している。	B
3	利用者ニーズの把握をおこなったか	B	OTA のレビューや評価などからニーズや課題を読	C

NO	内容	一次 評価	理由・事例	二次 評価
	(利用者アンケート等)		み取り、改善を行っている。例 防害虫、土間スリッパの設置、バーベキューセットの充実、暖房器具の追加設置等  (二次) レビュー以外の目的を持ったニーズ把握が課題。	
4	利用者の声をサービスの向上に活かしたか	A	同上  (二次) レビューの声に対して対応が来ている。	B
5	サービス向上のために、研修等を実施したか	B	役員および施設管理職員のチームリーダーとは研修や意見交換会を開催しサービス向上施策やオペレーションの改善を行ったが、スケジュール等の問題で、全ての職員に対して実施することが叶わなかった。	B

#### 事業実施に関すること

NO	内容	一次 評価	理由・事例	二次 評価
1	施設の設置目的に沿った事業を実施したか (農業及び里山生活等の体験に関すること)	C	農業体験企画の実施運営に課題がある。	C
2	施設の設置目的に沿った事業を実施したか (都市住民等と町民との交流に関すること)	C	地元工芸作家を訪ね、工芸体験を行う体験プログラムの販売を行ったが販売実績としては乏しかった。	C
3	施設の設置目的に沿った事業を実施したか (宿泊に関すること)	B	休前日や長期休暇期間の稼働率が高いが平日の稼働率は低め。メンテナンスやクリンネスなど、高評価を得た。	B
4	計画どおり自主事業を実施したか	C	(次表による)	C
5	公共性・公平性が保たれていたか	B	参加機会、利用機会の公正性は担保されているが、PRが行き届いているとは言えず、「知る機会」が公平であったとは言えない。	B
6	計画どおりの人員等の体制が整えられていたか	A	人員体制に問題はない。  (二次) 宿泊に関すること以外の事業実施体制の強化。	B

自主事業に関すること（基本協定書に基づく事業計画書）

NO	自主事業	状況報告 ・実施した場合、年度、実施状況、参加者など ・未実施は未実施理由の整理
1	サツマイモ栽培・収穫体験	2019年（11名）、2020年（30名）、2021年（9名）、2022年に開催（12名）、さつまいもの収穫体験を主として行い、火おこし体験、焼き芋体験も行い、好評を得た。※カッコ内はその年の参加者総数
2	夏野菜の収穫体験	2019年に計画したが天候不順、土壌不良につき不作となった為、不開催となった。
3	里山稲作体験	2019年（19名）、2020年（15名）、2023年（17名）に実施、御嵩在住の農業者を講師として招致し、田植え体験、稲刈り体験を実施した。四季の家施設では籾すり体験、火おこし体験、焚き火体験、ドローン撮影なども同時に行った。※カッコ内はその年の参加者総数
4	へぼ（ハチノコ）採取体験	地元農家や有識者との調整が難航し、安全対策や事業内容の精査が必要な状況に加え、十分な体験資源が確保できておらず、体験者満足度を十分に担保できる準備が整わないため、実施に至っていない。
5	みたけ華ずし手作り体験	みたけ華ずし運営者との調整を行ったが、人の派遣などの調整がつかないこのことで、施設内では未実施。ただし、アクティビティの案内として窓口にて案内を行っている。
6	しいたけ菌うち体験	地元農家や有識者との調整が難航し、安全対策や事業内容の精査が必要な状況に加え、十分な体験資源が確保できておらず、体験者満足度を十分に担保できる準備が整わないため、実施に至っていない。
7	自然薯収穫・食体験	地元農家や有識者との調整が難航し、安全対策や事業内容の精査が必要な状況に加え、十分な体験資源が確保できておらず、体験者満足度を十分に担保できる準備が整わないため、実施に至っていない。
8	春の味覚・山菜収穫	地元農家や有識者との調整が難航し、安全対策や事業内容の精査が必要な状況です。体験者満足度を十分に確保できる準備が整わず、実施に至っていない。
9	里山の星空	宿泊予約サイトにて星空の写真を掲載し、四季の家の魅力の一部として発信を行なっている。
10	里山サイクリング	受付窓口である観光案内所でのレンタルサイクルサービスを案内している。
11	群生カタクリ鑑賞	事業として成立させるための資源が十分に確保できておらず、実施に必要な体制や内容が整わない状況のため未実施。
12	ファスティング in 里山	有識者との調整が難航し、事業内容の精査が必要な状況に加え、体験者満足度を十分に担保できる準備が整わないため未実施。
13	ホテル観賞	事業として成立させるための資源が十分に確保できておらず、実施に必要な体制や内容が整わない状況。ただし、蛍鑑賞について問い合わせがあった場合にはみたけの森へ案内をしている。

施設運営収支に関すること

NO	内容	一次 評価	理由・事例	二次 評価
1	収支計画と比較してどうであったか	B	概ね想定通りであるが、より良いサービス提供と利益の再投資、および町への還付のためにはさらなる改善をしたい。	B

施設利用者数に関すること

NO	内容	一次 評価	理由・事例	二次 評価
1	施設利用者数は期待どおりであったか	A	指定管理期間の大半がコロナ禍にあって、施設稼働に大きな懸念があったが、国の施策の活用などによって予想を上回る利用があったと自負している。	A

収支

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
売上					
施設宿泊利用	2,713,349	3,279,064	4,201,252	5,709,396	6,324,435
宿泊外利用	69,210	50,203	16,800	84,900	39,750
その他	42,168	164,971	0	164,755	266,718
雑収入	1,007,000	936,991	497,700	495,199	375,278
受取利息			5	13	44
	3,831,727	4,431,229	4,715,757	6,454,263	7,006,225

(単位：円) (単位：円)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
支出					
給与手当	1,470,000	787,489	730,400	1,061,625	1,435,607
フロント業務人件費	0	0	0	0	640,000
外注費	478,202	1,002,566	977,318	1,310,938	1,398,287
通信費	109,077	85,812	83,280	83,280	83,280
減価償却費	0	0	0	93,632	74,905
交際費	33,886	0	0	0	0
会議費	16,940	0	0	0	0
保険料	71,000	70,000	70,000	70,000	70,000
修繕費	0	0	0	0	10,000
水道光熱費	353,612	331,431	413,511	429,209	428,964
消耗品費	1,417,661	360,508	219,795	407,551	343,687
租税公課	22,000	0	0	0	0
事務用品費	3,851	0	0	0	0
広告宣伝費	114,920	48,756	0	146,368	207,062
支払手数料	10,029	39,698	6,923	6,240	10,855
新聞図書費	9,439	0	0	0	0
雑費	66,100	83,718	91,814	70,888	76,348
	4,176,717	2,809,978	2,593,041	3,679,731	4,778,995

(単位：円)

収支	-344,990	1,621,251	2,122,716	2,774,532	2,227,230
----	----------	-----------	-----------	-----------	-----------

(単位：円)

自主事業分

収入					
雑収入 (内 農業体験補助金)	1,007,000	933,991	497,700	495,000	375,278
売上 (内 参加料)	63,550	21,320	15,480	9,500	47,350

支出					
外注費 (内 農業体験圃場管理)	413,441	199,478	208,000	158,400	232,320
消耗品費	2,280	26,771	19,967	4,207	1,428
広告宣伝費	15,920	0	0	0	0

### 2019 (R1) 年度利用数累計

宿泊利用		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
一棟貸切	利用件数		0	0	2	3	4	4	2	7	4	6	4	36
	利用日数		0	0	2	3	4	4	3	10	28	7	6	67
	利用人数		0	0	11	24	24	22	12	46	27	34	28	228
	延利用人数		0	0	11	24	24	22	19	70	123	38	40	371
一棟貸切 (ショートステイ)	利用件数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用日数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用人数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	延利用人数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
素泊まり	利用件数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用日数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用人数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	延利用人数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宿泊利用以外		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
一棟貸切 (1階部分のみ)	利用件数		0	1	1	0	1	2	1	0	0	0	0	6
	利用時間(h)		0	6	6	0	10	6	3	0	0	0	0	31
	利用人数		0	15	10	0	30	26	4	0	0	0	0	85
施設内覧	利用件数		0	3	1	0	0	0	1	0	0	1	0	6
	利用時間(h)		0	4	1	0	0	0	2	0	0	1	0	8
	利用人数		0	7	5	0	0	0	25	0	0	5	0	42

### 2020 (R2) 年度利用数累計

宿泊利用		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
一棟貸切	利用件数	1	1	1	5	7	10	10	7	6	3	1	7	59
	利用日数	2	1	1	5	7	12	10	7	7	3	1	8	64
	利用人数	4	6	6	27	50	51	49	45	30	15	5	40	328
	延利用人数	8	6	6	27	50	57	49	45	35	15	5	45	348
一棟貸切 (ショートステイ)	利用件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	延利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
素泊まり	利用件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	延利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宿泊利用以外		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
一棟貸切 (1階部分のみ)	利用件数	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
	利用時間(h)	0	0	0	0	0	4	13	0	0	0	0	0	17
	利用人数	0	0	0	0	0	13	42	0	0	0	0	0	55
施設内覧	利用件数	0	0	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	5
	利用時間(h)	0	0	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	5
	利用人数	0	0	1	3	0	0	0	4	0	0	0	0	8

### 2021 (R3) 年度利用数累計

宿泊利用		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
一棟貸切	利用件数	3	4	0	5	11	4	6	9	4	2	3	7	58
	利用日数	5	5	0	5	11	4	7	9	14	3	6	8	77
	利用人数	18	24	0	25	65	22	25	51	20	11	11	41	313
	延利用人数	26	31	0	25	65	22	30	51	69	18	23	44	404
一棟貸切 (ショートステイ)	利用件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	延利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
素泊まり	利用件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	延利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宿泊利用以外		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
一棟貸切 (1階部分のみ)	利用件数	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	利用時間(h)	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
	利用人数	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	13
施設内覧	利用件数	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	利用時間(h)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	利用人数	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14

### 2022 (R4) 年度利用数累計

宿泊利用		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
一棟貸切	利用件数	4	4	4	5	12	14	5	6	10	4	7	17	92
	利用日数	4	4	5	5	15	15	18	6	11	4	7	18	112
	利用人数	24	28	21	27	80	80	31	30	53	29	40	100	543
	延利用人数	24	28	24	27	89	82	135	30	58	29	40	107	673
一棟貸切 (ショートステイ)	利用件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	延利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
素泊まり	利用件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	延利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宿泊利用以外		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
一棟貸切 (1階部分のみ)	利用件数	2							2					4
	利用時間(h)	10							14					24
	利用人数	21							21					42
施設内覧	利用件数				1	1				1				3
	利用時間(h)				2	6				1				9
	利用人数				3	10				1				14

### 2023 (R5) 年度利用数累計

宿泊利用		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
一棟貸切	利用件数	8	10	4	11	9	14	10	8	7	5	7	15	108
	利用日数	16	11	4	20	9	15	10	8	7	5	7	16	128
	利用人数	37	60	24	58	57	80	50	40	42	26	44	89	607
	延利用人数	80	68	24	87	57	84	50	40	42	26	44	95	697
一棟貸切 (ショートステイ)	利用件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	延利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
素泊まり	利用件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	延利用人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宿泊利用以外		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
一棟貸切 (1階部分のみ)	利用件数	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4
	利用時間(h)	0	0	10	0	0	7	0	0	0	0	0	3	20
	利用人数	0	0	30	0	0	15	0	0	0	0	0	4	49
施設内覧	利用件数	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	利用時間(h)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	利用人数	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4