

【施設状況】

グループ名称	戸隠そば博物館(とんくるりん)、鏡池園地総合案内施設(どんぐりハウス)							
指定管理者名	一般社団法人 戸隠観光協会				法人番号	3100005010502		
所管課	主	143100	北部産業振興事務所	副				
構成施設	2086	戸隠そば博物館(とんくるりん)						
	2098	鏡池園地総合案内施設(どんぐりハウス)						
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	・とんくるりん(博物館展示室、事務室、食堂ホール、そば打ち体験スペース、厨房、トイレ、2Fそば打ち体験道場) :平成4年3月設置、木造2階建て837.93㎡、付帯施設:水車小屋、倉庫、滑り台、展望遊歩道 ・どんぐりハウス(食堂ホール、厨房、トイレ、展示室、事務所、2F会議室):平成4年3月設置、木造2階建て396.80㎡、付帯施設:東屋(BBQ棟)3棟、トイレ棟2棟							
施設設置目的	・戸隠のそば文化の魅力を発信し、そば文化に関する理解を深めてもらうため、市民及び観光客にふれあいと交流の場を提供することにより、そば文化の維持保存、そば産業の発展及び地域の活性化を図ることを目的とする。(戸隠そば博物館) ・森林の総合的利用に関する意識向上及び啓発を行うとともに、鏡池周辺を訪れる観光客等の休息及び休憩の場としてサービスを提供し、地域の活性化を図ることを目的とする。(鏡池園地総合案内施設)							
基本方針等	・指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、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	・とんくるりん そば打ち体験、飲食、地場産品展示販売、そば博物館事業 ・どんぐりハウス 飲食物の提供、物品の販売、木工教室等の開催							

【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	一般社団法人 戸隠観光協会	当該指定管理者の指定回数	1 回
指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日	5年	当該指定管理者の管理運営開始日 令和2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)		

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
		博物館入館(そば博物館)	人	1,117	416	688	658	96%	3
		そば打ち体験(そば博物館)	人	6,082	2,077	3,102	4,734	153%	
		食事、物販他(そば博物館・鏡池施設)	人	46,504	24,949	28,045	37,891	135%	
		パーベキュー設備(鏡池施設東屋)	人	608	248	248	459	185%	
		会議室・その他(鏡池施設)	人	2	28	0	36	#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項)令和元年度:令和元年東日本台風により、利用者数が減少。 令和2・3年度:新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用者減少。 令和4年度:5・6月は善光寺御開帳で利用者数が伸びた一方、8月の新型コロナウイルス感染拡大により伸びが鈍かった。									
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	・長野市戸隠そば博物館(とんくるりん)の管理運営 その他、そばに関する資料等の展示、体験学習、地場製品の販売に関する事など ・長野市鏡池園地総合案内施設(どんぐりハウス)の管理運営 その他、観光客の休息の場の提供、物品の販売など							
	自主事業	<戸隠そば博物館とんくるりん> ・5月～長野県カルチャー教室(前期)開催 ・8月9月10月果物販売「くだもの市」開催 ・8月～そば打ち講習会開催 <鏡池どんぐりハウス> ・ワーケーションスペースの貸し出し(レストラン内) ・ギャラリー展示(写真展、絵画展、版画展)水彩画教室 ・8月クラフト体験教室、11月リース作り教室開催			<戸隠そば博物館とんくるりん> ・Eバイクレンタル開始				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・メディアへの広告掲載、ホームページ、SNS等での情報提供 ・(株)戸隠と協議をしながら広報活動を行った ・そば打ち体験の予約をネット(じゃらん遊び・体験ネット)で出来るようにサービス向上に努めた ・各種クーポン事業への参加(長野県お出かけクーポン、長野市推し店チケット、商工会お店にエール、GoToトラベル、GoToEat)								

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	利用者からの評価	(2) 調査、会議等の内容 <戸隠そば博物館とんくるりん> 114件 <鏡池どんぐりハウス> 94件		3
		(3) 調査、会議等の結果 <戸隠そば博物館とんくるりん> 好評価89件/悪評価(希望・要望含む)25件 <鏡池どんぐりハウス> 好評価89件/悪評価(希望・要望含む)5件		
利用者からの評価	利用者からの評価	(1) 良好とする評価 <戸隠そば博物館とんくるりん> そば・天ぷらが美味しい・体験の教え方や接客が丁寧・水車など施設の雰囲気が良い・家族や友人にすすめたい <鏡池どんぐりハウス> 朝9時から営業開始でありがたい・景色が良い・テラス席が気持ち良い・ガレットが美味しい・ペットと一緒に利用できて嬉しい・スタッフの対応が良い		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 <戸隠そば博物館とんくるりん> つゆが薄い・もう少し特徴が欲しい・体験の流れが事前にHPなどで分かると良い・順番待ちの椅子は店内に置いて欲しい・虫が多くてボルダリングで遊べなかった <鏡池どんぐりハウス> とにかく虫が多い(7・8月)・Wi-Fiが壊れて使えなかった・トイレが不便・コーヒーを美味しくして欲しい		
		<<対応措置>> <戸隠そば博物館とんくるりん> ミーティングにてスタッフ、メールにて事務局と共有し、必要な対策を講じている。 <鏡池どんぐりハウス> ミーティングや日誌にてスタッフ、メールにて事務局と共有し、必要な対策を講じている。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	597,000	利用料金	384,750	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料		指定管理料			雑(納付金)		雑(納付金)	
収入	委託料		委託料		歳入	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	55,857,000	販売収入等	52,324,670		貸付料		貸付料	
収入	その他収入		その他収入		歳入	その他		その他	
	計	56,454,000	計	52,709,420		計	0	計	0
支出	人件費	22,633,000	人件費	26,272,673	歳出	指定管理料		指定管理料	3,539,005
	設備管理費	1,357,000	設備管理費	1,272,134		委託料	33,000	委託料	422,400
	備品購入費	1,557,000	備品購入費	1,755,629		需用費		需用費	
	修繕費	275,000	修繕費	644,037		役務費		役務費	
	光熱水費	2,528,000	光熱水費	3,416,439		使用料・賃借料	286,993	使用料・賃借料	286,993
	事業費	22,659,000	事業費	19,231,005		修繕費		修繕費	
	事務経費	3,112,000	事務経費	2,742,460		工事請負費	1,282,600	工事請負費	3,850,000
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費		備品購入費	
	その他	3,428,000	その他	854,974		その他		その他	
	計	57,549,000	計	56,189,351		計	1,602,593	計	8,098,398
自主事業	収入	148,000	収入	166,662					
	支出		支出						
自主事業	自主事業損益	148,000	自主事業損益	166,662					
損益	-947,000		-3,313,269		差引	-1,602,593	-8,098,398		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								46.8%	
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	☑	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	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	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>		3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>戸隠そばに関する資料や写真を展示し、戸隠そばブランドの発信拠点とした。</li> <li>展望広場を適正に管理し、地域の団体が利用した。</li> <li>戸隠(宝光社、中社)オリジナルグッズを地元から仕入れている。</li> <li>戸隠の自然をテーマとした写真や絵画など、地域住民の発表の場を提供</li> <li>直売所、地元農家、企業からの食材、売店商品の仕入れを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>戸隠そばのブランドを後継者へ繋ぐため、そば打ち講習会および勉強会を開催をした。</li> </ul>	

【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	
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	
<b>合計得点</b>			

評価理由

善光寺御開帳の恩恵もあり利用者の増加に繋がったが、サービス維持のための人件費が増えた他、原材料費や光熱費の値上げに対し、提供価格の値上げで事業収支は、厳しい状況であった。

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)
鏡池園地総合案内施設で使用する水の確保のため、新たな水源とする井水を検討する。	令和3～4年度に公衆トイレを建築にあたり、井水を設置し、施設での安定的な水量の利用が図られた。	

次年度の目標・  
取組み等  
(施設所管課)

どんぐりハウスの新設された公衆トイレについて、今後の効率的な維持、管理を検討。  
指定管理者により、戸隠の歴史や文化を体験し、学んでいただけるツアーの開発やE-バイクレンタルの利用促進など、指定管理施設の利用者数の増加を図る。

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

<戸隠そば博物館とんくるりん>

- ・季節ごとの旬の食材(戸隠産・長野市産)を使用したメニューの提供及び野菜等の販売。(昨年度より継続)
- ・団体プランの提供を始め、団体客の利用推進を図った。
- ・そば団子のレパートリーを増やしたり、フライヤーを導入して体験メニューに天ぷらを追加できるようにするなど、お客様の満足度の向上を図った。
- ・コロナ禍に対応したテイクアウトメニューの販売開始。
- ・パードライン沿い入口に看板を設置し、長野市側からの視認性を高めた。

<鏡池どんぐりハウス>

- ・鏡池どんぐりハウスでは、山菜やキノコを使ったガレット、長野市産リンゴを使ったデザートガレットなどを提供した。(昨年度より継続)
- ・梅雨時期限定で「雨の日サービス」を始めた。

② 業務の効率化に対する取組み

<戸隠そば博物館とんくるりん>

- ・レジ機器を刷新し、レジ作業の負担軽減ができた。タイムカード管理を電子化し、事務作業の効率を高めた。

<鏡池どんぐりハウス>

- ・レジ機器を刷新し、レジ作業の負担を軽減した。
- ・水道水の補給を事務局職員が行い、施設の営業に極力影響を与えないようにした。(昨年度より継続)

③ その他

<戸隠そば博物館とんくるりん>

- ・そば打ち講習会やそば勉強会の開催。(昨年度より継続)
- ・特に戸隠地域の住民を対象としたそば打ち講習会をシリーズで開催した。(昨年度より継続)また、長野吉田高校そば部とも連携支援し、後継者の育成に努めた。(昨年度より継続)
- ・以上の取組みは、戸隠地域のそば打ち文化の継承に大きな役割を果たすとともに今後のそば博物館の運営にも大きく影響するものと考えている。
- ・講習会の参加者数、熟達度及び高校生の大会での成績から本年度の取組み成果は、高く評価できる。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・戸隠そば博物館は、施設の規模が大きく、開館管理するだけでも一定のスタッフ数と管理費が必要である。また、施設の老朽化も進んでおり、計画的な維持管理、改修は近々の課題である。
- ・山間部に位置する観光地のため休日、特に連休に観光客が集中し、利用客の取りこぼしが発生する一方、平日は観光客が少なく、安定的な集客が困難である。
- ・戸隠観光にとって重要な観光施設であり、サービスの低下は避けなければならない、安易なコストダウンや人員の削減なども難しい。

(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の流行が落ち着き、利用客の増加を見込んで予想収益を算出したが、景況感の悪化から客単価が伸びず予想を下回った。
- ・光熱費や食材などの値上げから経費がかさみ、最終的に赤字になってしまった。

② 次年度以降の取組み

- ・お客様から評価されている顧客サービスを収益につなげるとともに、旅行商品や旅行者への営業を強化し利用者を増やす努力を続ける。
- ・各指定管理施設内のメニューの見直しや、市場に見合った値上げを行い、原価率と収益の向上を図る。
- ・人員配置の見直し、従業員のコスト削減意識の向上や業務の効率化を進める。
- ・長野市や長野県観光コンベンションビューローと連携した体験ツアーの開発や、観光に関わる補助金を最大限に活用し、戸隠への観光客数の底上げを図る。
- ・インバウンド対策に力を入れ、外国人観光客の利用促進に努める。