

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 43
ID 150905

【施設状況】

グループ名称	鬼無里ふるさと体験施設(鬼無里ふるさと体験館、鬼無里農産物加工施設、鬼無里工芸館蕎麦工房、鬼無里農林産物直売施設)											
指定管理者名	有限会社ふるさと鬼無里							法人番号		3100002007328		
所管課	主	150820	北部産業振興事務所		副							
構成施設	2099	鬼無里ふるさと体験館										
	5411	鬼無里農産物加工施設										
	5410	鬼無里工芸館蕎麦工房										
		鬼無里農林産物直売施設										
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	・鬼無里ふるさと体験館(食堂売店):昭和63年3月設置、平屋278㎡ ・鬼無里農林産物加工施設(食品加工製造):平成元年3月設置、平屋26㎡ ・鬼無里工芸館蕎麦工房(そば打ち等体験):平成2年3月設置、木造2階建76㎡ ・鬼無里農林産物直売施設(地元野菜等直売):平成16年11月設置、平屋286㎡											
施設設置目的	・地域の振興と活性化に資するため、農林産物の展示即売、加工製品の開発、そば打ち体験及び情報収集を行う体験施設を設置する。											
基本方針等	地域の文化及び生活習慣などを考慮し、地域性を生かした管理運営により、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	・地元食材を使用した食堂の営業、農林産物の展示即売、加工製品の開発(体験施設)											

【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	有限会社ふるさと鬼無里				当該指定管理者の 指定回数	6 回	
指定期間	令和5年4月1日		～	令和10年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成18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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	3
	ふるさと体験館	人	13,210	15,032	20,678	23,181	112%	
	農林産物直売施設	人	10,494	12,080	12,589	12,059	96%	
(特記事項) ・ふるさと体験館では繁忙期に営業時間の延長、定休日に営業を実施								
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	①食堂、売店の運営(鬼無里ふるさと体験館) ②加工製品の開発、製造(鬼無里農林産物加工所) ③加工製品の製造、そば打ち体験等(鬼無里工芸館蕎麦工房) ④農産物等直売(鬼無里農林産物直売施設)						
	自主事業	①おやきづくり体験 ②えごま油搾油見学会 ③eバイクレンタル事業			①については参加者の減少により休止 ②については応募無し			
サービス維持・向上の取組み(広報等)		食堂に新たに券売機を導入した結果、利便性の向上とスタッフの負担軽減に効果があった。テイクアウトメニューの種類を増やしバリエーション豊かなメニュー構成となった。地域の観光情報センターとして観光パンフレットやマップの配布、掲示、案内の充実、また設置されたモニターにて奥裾花自然園の近況を流し利用者の利便性向上に努めた。鬼無里観光振興会と近隣の施設で協力してeバイクの利用促進に努めた。積極的なコロナウィルス感染拡大防止策はとらなかったが、入り口にアルコール消毒液の設置は引き続き行った。						

3 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	インターネット等		3
	(2) 調査、会議等の内容 インターネット(グーグル)から投稿された口コミと評価(5段階)を調査。 会計時に可能な範囲で利用者から聞き取り調査を実施。			
	(3) 調査、会議等の結果 インターネット口コミ件数24件(令和5年度) 星5 9件 37% 星4 8件 33% 星3 3件 12% 星2 2件 8% 星1 1件 4%			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・蕎麦はコシがあり、食べ応えあり。風味も良い。そば茶も蕎麦の風味が感じられた。 ・ダムカレーが美味しい。蕎麦のお椀がついてきて良かった。ダムカレーカードも良い。 ・そばだんご甘みもちょうどよく美味しい。健康的なおやつ。こねつけも美味しい。 ・雰囲気も良く、混んでおらず、味も良い。			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・朝早いと食べるものが無くて残念。 ・蕎麦の香りが感じられない。 ・(連休中)トイレの清掃が行き届いていない。			
	《対応措置》 ・店外のトイレは継続的に24時間開放中。清掃に関してはNPO法人共同作業所てづくに委託。 ・連休中は直売所ちよっくらとふるさと鬼無里でトイレ清掃を実施。 ・繁忙期は営業時間を伸ばし遅い時間の来店にも対応した。 ・苦情、提言等あった場合は、直ちにスタッフに伝えその場で対応できるものから実行した。			

4 事業収支

No. 43

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	572,000	利用料金	570,960	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)	
		委託料		委託料			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	32,000,000	販売収入等	20,028,569		貸付料			貸付料	
	その他収入		その他収入	2,401,682	その他		その他				
		計	32,572,000	計	23,001,211		計	0		計	0
	支出	人件費	9,957,000	人件費	5,649,402	歳出	指定管理料			指定管理料	
設備管理費		650,000	設備管理費	660,516	委託料			委託料			
備品購入費			備品購入費		需用費			需用費			
修繕費		500,000	修繕費	423,001	役務費			役務費			
光熱水費		4,200,000	光熱水費	3,567,493	使用料・賃借料		1,094,788	使用料・賃借料	1,099,076		
事業費		15,380,000	事業費	11,671,547	修繕費			修繕費			
事務経費		1,470,000	事務経費	1,335,445	工事請負費			工事請負費			
本社経費			本社経費		備品購入費			備品購入費			
その他			その他	91,000	その他			その他			
		計	32,157,000	計	23,398,404			計	1,094,788	計	1,099,076
自主事業	収入	295,000	収入	110,000							
	支出	132,000	支出	20,000							
	自主事業損益	163,000	自主事業損益	90,000							
損益	578,000		-307,193		差引	-1,094,788		-1,099,076			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									24.1%		
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	☒	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 取締役1、店長1、ふるさと体験館・農産物加工施設4(計6名:市内雇用者6名) ※繁忙期はこの他派遣スタッフを増員して対応		
	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	☒	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	☒	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行われたか	☒	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		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	☒	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		

6 危機管理体制

※ すべて「3」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。

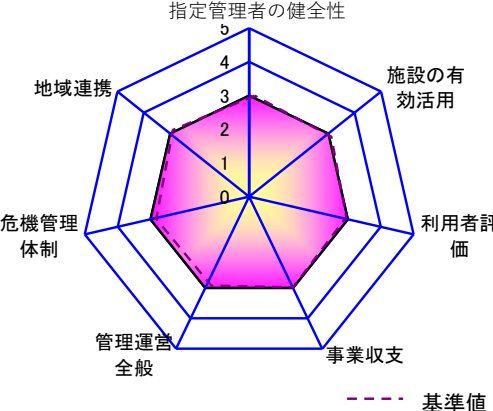
No. 43

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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	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	3
	・地域雇用(65歳以上の高齢者3名、週3日ほどの就労にて契約する。) ・地元農家との話し合いを積極的に行い、鬼無里のえごま、野菜、山菜の種類を増やし、計画的生産と質の良い物を加工、食堂で提供 ・地域の祭りや市企画イベント、商談会への参加 ・隣接する三店合同イベントとしてスタンプラリーを開催 ・障害者就業施設の物品を農林産物直売所の特設コーナーで販売		

【総合評価】

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	
	施設の有効活用	3	12		
	利用者評価	3	12	60	
	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

・地元農家と協力し、鬼無里産えごま、野菜、山菜を優先的に仕入れ、食堂の食材やえごま商品の製造販売に取り組むことで地域の振興と活性化に貢献している。
・券売機を導入し、利用者の利便性の向上を図り繁忙期に対応するとともに、テイクアウトメニューのラインナップを変更することにより、観光客はもとより地元住民にも受け入れられ販売収入を伸ばしている。

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)
・引き続き収支の改善に努めること。 ・地元企業や団体と協力しイベントや企画を計画、実施し施設の利用促進を図ること。	・券売機の導入により、業務効率化を図り収支の改善に寄与した。 ・鬼無里観光振興会と協力し、秋まつりなどのイベントを実施することで賑わいの創出を図った。	・引き続き収支の改善に努めること。 ・新たな観光コンテンツの創出を検討すること。

次年度の目標・取組み等
(施設所管課)

・えごま等の地元農産物を活用した新たな商品の開発、隣接する農村公園を活用した新たなサービスや体験を検討し、新規顧客を獲得することで収支の改善を図る。
・観光情報ブースの設置など観光情報センターとしての機能の充実を図り、地域の振興と活性化を図る。

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 鬼無里地区の食事処、そば処として、観光客から地元の人まで広く多くの客層に受け入れられるメニュー作りを心掛けてきた。特に地元向けには、テイクアウトメニューのラインナップを頻繁に変更し、食堂では地元の食材を活用したメニューを提供することで、地元の利用を促進し、売り上げの回復に努めた。鬼無里地区の観光拠点として、ポスターの掲示やパンフレットの配布を積極的に行い、パンフレットは鬼無里地区に留まらず近隣の観光案内も充実させ、利便性の向上に努めた。土産品は地産地消の商品ラインナップを意識して販売し、新聞広告や雑誌広告、各種サービス券の発行など積極的な宣伝活動を行った。特に鬼無里産のえごまを使用した商品を販売し、関連商品も豊富に取り揃えることで、他店ではなかなか手に入らない商品を提供した。食品検査や全体清掃などの整理整頓にも心を配り、食材や食品の安全性を確保する努力をした。また、長野市とのイベントに積極的に参加し、さまざまなサービス券を発行するなど、地域の活性化に貢献した。新型コロナウイルス感染防止対策として、店舗入り口にアルコール消毒液を設置し、食後のテーブルのアルコール消毒などを徹底した。鬼無里観光振興会の主導のもと、eバイクレンタル事業を展開し、各種イベントにも参加した。 ② 業務の効率化に対する取組み ・えごまクッキー用の「えごま」の選別や搾油作業を一部機械化し、時間短縮と人件費の削減ができた。 ・通販サイトアマゾンに出品したえごま油やえごまクッキーなどにリピーターが付き一定の売り上げを確保している。 ・各施設の見回り回数を増やし、トイレの水と電気を管理し、節水と省電力に力を入れた。また昨今の電気代高騰による影響を鑑みて各施設の電気使用量を見直し電気使用量削減に努めた。 ・食材、原材料などは出来る限り一括して仕入れ、旬の食材は農産物直売所から必要数を事前に連絡の上、購入し経費を抑えた。 ・キャッシュレス決済を導入し利用者の利便性の向上を計った。 ・そばの製造に伴う機器を新たに購入し繁忙期などの大人数の来店にも対応できるようにした。 ・券売機を導入し利用者の利便性の向上と業務の効率化を図った。 ③ その他 食品検査、全体清掃など整理整頓に心がけ食材、食品の安全性を確保している。新型コロナウイルスの5類移行に伴い利用者に対した表立った感染症対策はしないが、アルコール消毒液の設置、食事処のアルコール消毒、スタッフのマスク着用は引き続き行う。		
(2) 指定管理者業務実施上の課題 ・従業員の高齢化による体力や健康問題とスタッフ不足によるサービス遅延の可能性がある。需要変動により不安定な雇用状況が生じ、従業員も雇用の安定性や将来への不安を抱えている。したがって、若年層を採用し柔軟な雇用戦略を構築する必要がある。 ・厨房内の排水設備が不十分の為、十分に清掃が行き届いていない箇所がある。現状の排水設備の改修が必要と思われる。 ・施設の設計時の問題により壁、天井の断熱材が不使用である。夏季の冷房、冬季の暖房による光熱費が経営を圧迫している。		
(3) 総合評価 ① 評価理由 新型コロナウイルスの5類移行に伴い観光客の動きは増えてきたが、コロナ禍前とは違った観光の動きが多く見られる。以前のように大量にお土産を買う機会は減り、旅行も大人数からなるべく少人数のグループに変化してきている。その中でもニーズに合った商品の提供や食堂メニューの工夫により、地元の方々からも支持を得ることができた。土産物の陳列に関しては、売れ行きの良い商品の需要が持ち運びしやすいサイズや移動中に食べやすいものへとシフトしていることに着目し、それに合わせた商品展開を行った。特にえごま関連商品は他の商品と比べると値段が高く感じられやすいが、小パッケージや少量梱包にし、手に取りやすくした。 食堂の営業においても、地元向けのメニューを増やし、個々のお客様に満足していただけるようなメニュー作りに取り組んだ。また、経費の見直しを行い、光熱費の削減や使用食材の変更、仕入れ先の再検討などを行うことで、経営効率の向上を図った。当施設は、新型コロナウイルスの影響が残る中で地域のニーズに対応し、利用者の満足度向上を目指した取り組みを行ってきた。今後も引き続き、地域の方々に愛される施設として、サービスの向上に努める。 ② 次年度以降の取組み えごま関連商品に新たな工夫が必要。長年同じ商品が続いているため、新パッケージや新商品の開発により、古い商品に新しい魅力を加え、消費者の興味を引き付ける。 主な来店客は高齢者夫婦で、土産品への消費は少ない。農村公園などを活用したサービスや体験の提案を通じて、新しいターゲット層にアプローチする。地元食材を使った高単価メニューの開発や単価アップの施策を、フードロス削減やSDGsへの配慮と両立させ、持続可能な店舗運営を目指す。これにより、顧客に高品質と社会的価値を提供する。 店内レイアウトを改善し、売店の陳列や観光情報ブースの設置、食券機導入による食堂のセルフサービス導入などで顧客の導線を最適化し、顧客満足度の向上と地域の魅力発信に力を入れる。	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