

【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)			

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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	博物館入館(そば博物館)	人	855	1,117	416	688	165%	
	そば打ち体験(そば博物館)	人	8,596	6,082	2,077	3,102	149%	
	食事、物販他(そば博物館・鏡池施設)	人	49,900	46,504	24,949	28,045	112%	
	バーベキュー設備(鏡池施設東屋)	人	608	746	248	248	100%	
	会議室・その他(鏡池施設)	人	2	86	28	12	43%	
							#DIV/0!	
(特記事項) 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。								
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	<ul style="list-style-type: none"> 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 		<鏡池どんぐりハウス> ・新型コロナウイルス対策でTakeOutメニューの充実				
	自主事業	<戸隠そば博物館とんくるりん> ・8月小学生夏休み企画「そばの世界」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> ・6、7月クラフトビール、かご編みイベントの実施 ・8月小学生夏休み企画(コロナで中止) ・8月～そば打ち講習会開催(地元対象に拡充) <鏡池どんぐりハウス> ・8月クラフト体験教室(コロナで中止)				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> メディアへの広告掲載、ホームページ、SNS等での情報提供 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) (株)戸隠と協議をしながら広報活動を行った 							

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	インターネット等	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	飲食業界最大の口コミサイト「食べログ」の利用者書き込み(評価・要望)を注視している 令和3年度中の口コミ件数 ・そば博物館とんくるりん 39件 ・鏡池どんぐりハウス 15件 (他、じゃらん、Google、トリップアドバイザーなど)		
	(3) 調査、会議等の結果	令和3年度中の食べログ口コミ評価(5点満点中の平均) ・そば博物館とんくるりん 3.82点 ・鏡池どんぐりハウス 4.47点		
	(1) 良好とする評価	戸隠そば博物館 そば打ち体験でのスタッフの説明が丁寧。そばの食事が美味しい。土産品に戸隠の掘り出し物がある。 鏡池どんぐりハウス ガレットなど料理がおいしい。テラスで犬と一緒に食事ができる。2階の展示が良い。土産品のクオリティが高い。眺めが最高。		
(2) 苦情・改善等の要望事項	戸隠そば博物館:博物館とは名ばかりで、展示が力が感じられない。滑り台が使えない。 鏡池総合案内施設:トイレの閉鎖があり、きたない			
「対応措置」	戸隠そば博物館:スタッフミーティングにおいて情報を共有し、必要な対策を講じている。 鏡池総合案内施設:張り紙で、次年度改修予定と告知			

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	583,000	利用料金	249,680	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料		使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料		
	指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入		指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	3,539,005 36,513,553 642,517					
計	55,671,000	計	40,944,755	計	0	計	0		
支出	人件費	22,422,000	人件費	23,814,908	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他		指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	6,323,000 77,000 286,993 388,300	
	設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	974,000 1,679,000 495,000 2,192,000 18,953,000 3,891,000 3,075,000 2,093,000	設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	1,379,547 1,882,440 473,381 2,545,121 13,787,987 2,223,300 0 1,650,570					
計	55,774,000	計	47,757,254	計	8,098,398	計	7,075,293		
自主事業	収入	219,000	収入	237,064					
	支出		支出						
	自主事業損益	219,000	自主事業損益	237,064					
損益		116,000		-6,575,435	差引	-8,098,398		-7,075,293	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								49.9%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				指定管理施設の決算が赤字のため、本部会計への経費振替をしていない					

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) とんくるりん(16) 支配人1 館長1(非常勤) 主任1 職員1 常勤パート2 非常勤パート10 どんぐりハウス(7) 支配人1(とんくるりん兼務) 職員2 常勤パート2 非常勤パート3 計23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行われたか	<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	<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	安全対策	☑	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	☑	
	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	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
	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。		4
	<ul style="list-style-type: none"> 「戸隠そば」ブランドの発信拠点とする。そばフェス、そば祭り前夜祭、戸隠そばに関する資料や写真の展示。 展示広場の活用 どんぐりハウスの屋外空間の活用、周辺環境整備 戸隠オリジナルグッズの展示販売 戸隠の自然をテーマとした写真や絵画の展示 	(追加)・指定管理運営開始時に、戸隠の皆さんから意見を聞く場として、「管理運営検討委員会」を3回開催 ・そば打ち講習会の開催(そば打ちに興味がある地区住民対象) ・そば勉強会(戸隠分校そば部参加) ・直売所、地元農家、企業からの食材、売店商品の仕入れを行う	

【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	総合評価
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	
合計得点			

評価理由	<p>【地域連携】 観光協会としての地域全体の活性化や他団体と協働する取り組みを行い、戸隠そば祭りなどのイベントへの参画、地域に開かれたアウトドアフィールドとしての活用など、積極的に実施していることから評価を4とした。</p> <p>【全般】 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、料金収入の増が望めない中に不測の費用が発生したが、コスト意識の徹底などで、損失を抑える努力を行っている。コロナ禍で減少した団体利用や体験メニューを補う、ネット予約やSNSの活用、メディアとの連携、各種クーポンの活用など、利用状況の減少対策に工夫を深め、新しい生活様式に対応したイベント等を実施するなど、次年度につなげる取り組みを行っている。しかし、施設の特性上、社会情勢の変化による収支への影響が大きかった。</p>
------	---

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の水量の確保のため、水道施設を効率的に運用するとともに、老朽化による修繕不可や水量不足のため、使用便器数を制限している2棟の公衆トイレについて、施設機能の集約を検討する。	公衆トイレ設置に向け、令和3~4年度において、井戸掘削、施設設置を進めている。	水源の確保により、使用水量の把握と2種の水源の効率的な利用を検討する。

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	新型コロナウイルス対策や、インバウンド対策として、トイレの洋式化により利用者の安全・快適を確保していくとともに、老朽化している施設躯体の改修を行う。 繁忙期の駐車場の混雑を整理するため、白線引き等を行う。
--------------------	---

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

- ・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
 そば博物館では、山菜やキノコ、季節の野菜天ぷら、小鉢などを臨機応変に提供
 また、これらを特別にそば博物館御膳としてバックメニューにし、好評をえた
 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
- ・コロナ禍に対応したテイクアウトメニューの販売
- ・そば打ち体験のネット予約(じゃらん)によりいつでも予約ができる環境を整えた

以上の取組みは、お客様から高く評価されているが、コロナの影響で営業成績として見えてきていない。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・そば打ち体験のネット予約(じゃらん)により、電話対応を少なくできた
- ・鏡池どんぐりハウスの厨房を改修してスタッフの導線をスムーズにし、業務の効率をあげた
- ・鏡池どんぐりハウスの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

③ その他

- そば打ち講習会やそば勉強会の開催
 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
 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

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

コロナ禍は、特に観光業及び飲食業の経営が厳しい環境にある。
 本指定管理施設は、その双方の要素を持ち合わせており、この2年間で1,000万円を越す赤字を生んでいる。(一般社団法人は、中小企業庁のコロナ支援も対象外)
 戸隠観光にとって重要な観光施設であることから、単なる経営判断による休業などが困難な面があり、この情勢が続けば、運営そのものが難しい。
 特に戸隠そば博物館は、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。

- (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

コロナ禍、指定管理施設事業会計の収益が大きく目標を下回り、多額の赤字を生んだ。
 その原因として、社会情勢の見極めの甘さから目標の設定、施設営業そのものの経営判断を誤った。
 利用人数は回復傾向にあるので、今年度の取り組みをもとに経営分析を行い、次年度以降の利用者増と収支の回復を図る。

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継続していく。
 コロナ等の災害で、客足が止まることが想定される場合は、営業の中止、縮小を判断し、赤字幅の削減を図る。