

【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	143100	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	<ul style="list-style-type: none"> 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	5 回	
指定期間	平成30年4月1日	～	令和5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)					

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
		ふるさと体験館	人	31,822	30,602	13,210	15,032	114%	3
		農林産物直売施設	人	14,696	12,123	10,474	12,080	115%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 新型コロナウイルスの影響により時短営業を継続中									
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そば打ち体験(年2回) ②おやきづくり体験(年2回) ③えごま油搾り説明見学ツアー ④eバイクレンタル事業(令和3年8月30日～)			①～③新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		食堂メニューの蕎麦以外の定食メニューを充実させた。値段は少し高めに設定したがボリュームがあり地元の方に好評を得る。テイクアウトのワンコイン弁当のメニューも充実させた。デリバリーも引き続き行い周辺事業者の利用もあり閑散期の売り上げに貢献した。冬季は鍋のテイクアウトも行う。県や市の割引券、商品券などの利用促進制度を活用しサービス向上に努めた。感染症対策として昨年に引き続き飛沫感染防止フィルム、パネル、消毒液の設置、席の間隔を空けるなど行った。ポスターの設置を行い利用者に協力を求めた。							

3 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	3
		(2) 調査、会議等の内容 ・アンケート用紙:食堂入口に1箇所を設置し、料理内容について訪ねる。 ・項目:①料理 ②値段 ③サービス、清潔さ ④自由記載	
	(3) 調査、会議等の結果 アンケート回答者数32人(前年度35人)・・・通信販売については回答なし ・良好(71.9%)前年比-2.1% ・どちらともいえない(28.1%)前年比+2.4% ・不満評(0%)前年比±0% ・従業員会議で、利用者満足度を高めるための知恵を集めサービスに努める。		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・十割そばの量、味が良い。季節ごとに変わるメニューを楽しみにしている。 ・そばの量が多く満足している。天ぷらの葉物は季節に応じて地場の旬のものが出るので美味しい。 ・鬼無里のえごまクッキーやえごま油が買えてよかった。また花壇植込のえごまが見れてよかった。 ・従業員から丁寧に観光案内をよくしてもらった。 ・定食のボリュームが多く満足した。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・そばが硬くて残念だった。 ・時間が遅く営業時間に間に合わなかった。 ・奥裾花自然園への道路が工事中で行く事が出来ないことを現地に来て知り残念だった。		
	<<対応措置>> ・みずばしょう開花状況の写真を貼り、情報提供した。 ・インターネットに詳細な営業時間を記載した。 ・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。		

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	562,000	利用料金	562,100	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)	
支出	委託料		委託料		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	40,000,000	販売収入等	16,747,260		貸付料		貸付料	
計	その他収入		その他収入	4,029,941	その他		その他		
	計	40,562,000	計	21,339,301	計	0	計	0	
収入	人件費	13,000,000	人件費	8,244,916	歳入	指定管理料		指定管理料	1,188,000
	設備管理費	763,000	設備管理費	656,251		委託料		委託料	
支出	備品購入費		備品購入費		歳出	需用費		需用費	
	修繕費	900,000	修繕費	395,659		役務費	32,204	役務費	31,680
計	光熱水費	4,918,000	光熱水費	3,065,705	使用料・賃借料	1,452,429	使用料・賃借料	1,484,678	
	事業費	19,266,600	事業費	8,865,827	修繕費		修繕費		
計	事務経費	1,801,000	事務経費	1,423,652	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		
計	40,648,600	計	22,652,010	計	1,484,633	計	2,704,358		
自主事業	収入	235,600	収入	98,000					
	支出	149,000	支出	11,000					
	自主事業損益	86,600	自主事業損益	87,000					
損益		0		-1,225,709	差引	-1,484,633		-2,704,358	
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)								36.4%	
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)		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
経理	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		
施設・備品の維持管理	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		
セルフモニタリング等	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		

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。

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			
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	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。障害者就業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"> ・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】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>地域連携</p> <p>危機管理体制</p> <p>----- 基準値</p>
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	地元農家と協力し、地元農産物を活用した加工製品等の開発を積極的に行っており、地域の振興と活性化に貢献していることから、「地域連携」の評価を4とした。
------	--

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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き収支の改善に努めること。 ・鬼無里地区の新たな観光コンテンツの創出を検討していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により、利用者数が回復しないなか、施設の管理運営に伴う損失を最小限に抑えた。 ・観光振興会と協力し、eバイクのレンタサイクル事業を始め、観光客誘致を図った。 	引き続き新たな観光コンテンツの創出を検討。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	当該施設は、主に鬼無里地区の奥裾花自然園や白馬村への国道406号線の通行者を対象とした休憩立ち寄り施設として運営を行っているが、奥裾花自然園は林道大川線の改修のため、夏季に休園しており、交通量が減少している状況にある。鬼無里地区はもとより、戸隠地区からの観光周遊ルートを検討するとともに、eバイクを活用した地区内施設の周遊観光など、指定管理者や地元団体等と鬼無里地区の新たな観光コンテンツの創出を検討していく。
---------------------	---

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

新型コロナウイルス蔓延による首都圏を中心とした緊急事態宣言、蔓延防止等重点措置の影響が大きく繁忙期に大きな打撃を受けた。直売所などは市内の利用者で回復してきているが、駅、パーキングエリアなどは観光客が戻らず苦戦している。自店として食堂メニューの変更、テイクアウト、デリバリーの利用などを行い売り上げ回復に努めた。国産原材料使用の土産品を販売する。新聞広告、雑誌広告、各種サービス券の発行など積極的に行なう。地場産品のえごまを販売し、関連商品も多く取り揃えよそに無い物を展開できた。国産原材料使用の土産品を集め販売。ハイキング客が多い季節は土産売り上げ伸ばせた。食品検査、全体清掃など整理整頓に心がけた。長野市とのイベントに参加、各種サービス券の発行など積極的に行なう。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する。また新型コロナウイルス感染防止として市、県、国も定める基準をクリアし安心なお店として利用してもらえるよう心掛ける。鬼無里観光振興会主導の元、eバイクレンタル事業を行い、鬼無里地区への誘客及び施設利用者の増加を図った。店舗北側の土地を整備し繁忙期の駐車場として利用した。

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」の選別や搾油作業の一部機械化し時間短縮と人件費削減ができた。
- ・通販サイトアマゾンに出品したえごま油とえごま油ソフトカプセルがリピーターが付き一定の売り上げ確保している。
- ・長野県主催のうまい物商談会、長野市主催の地産地消商談会に出店、フリーブック長野情報にえごま油商品を掲載し、さらにホームページのリニューアルを行いクッキーと油の製造工程紹介動画を公開して鬼無里の宣伝をした。
- ・各施設見回り回数を増やし、トイレの水と電気管理をし、節水と省電力に力を入れた。
- ・食材、原材料などは出来る限り一括仕入れ、旬の食材を農産物直売所から必要数を事前に連絡してから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。

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する。新型コロナウイルス感染症の予防ポスター何種類も張り出し告知し、手洗い、アルコール消毒、マスクや作業時の手袋装着等徹底した安全対策とる。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・繁忙期には駐車場に警備会社より誘導員を配置し、お客様の利便性向上、安全確保体制を確保した。
- ・継続的にスタッフの募集しているが、繁忙期間にアルバイトだけでは間に合わず、臨時派遣スタッフを採用し人件費が増加した。

(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感染症拡大により売り上げが大幅に減少したが、人件費や仕入れの削減、光熱費の削減とで最小限に抑えることが出来たと思う。

② 次年度以降の取組み

- ・「えごま油」の製造で知名度は上がったが、各地で同様な製品が出てきたため、価格競争が激しくなってきた。
- ・若い主婦層の長野市内への転出による退職で食堂や売店の従業員が不足している。繁忙期は派遣スタッフにて対応しているが人件費が高騰する。
- ・ここ数年65歳以上の高齢者夫婦の来店が中心となり、昼時に集中するだけの客の入込となっている特色ある土産品をとりそろえても、帰宅してから食べる必要最低限の消費で終わる。
- ・地元食材を利用した高単価の食堂メニューの開発し単価アップに向けた施策を行い尚且つ、近年騒がれているフードロス問題、SDGsに配慮した店舗運営を心がける。
- ・裾花川の漁業券の販売に併せて釣り場(釣り堀や店舗裏の裾花川)の整備、釣り竿のレンタルなどアクティビティ施設の開発。