

【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			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	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)					

		利用区分等	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		ふるさと体験館	人	31,642	32,629	31,822	30,602	96%	3
		農林産物直売施設	人	16,335	14,102	14,696	12,123	82%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 令和元年10月 令和元年東日本台風災害により、利用者数が減少。							
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	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27人			①、②申し込みが無く未実施				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		食堂メニューを季節に合わせて限定メニュー作成し、限定ランチセットを2種類作り平日の営業マンに好評得た。イベントに合わせたダムカレーはマニアが口コミで広まり集客につながり年通メニューとした。「ふるさと体験館」でえごまおやきを4種類新規製造し、スナックコーナーにてコーヒーおやきセットで食堂開店前の集客し、お茶会、小宴会、昼食会等少人数の顧客に対応し、口コミで地元客のリピーターが出来、成果を上げる事が出来た。県企業局と連携し「発電所カード」、「トンネルカード」の配布行い、自社独自のダムカレーと合わせカードマニアを集客する事が出来た。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。コロナウィルス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。							

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		4
		(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61人(前年度69人)・・・通信販売については回答なし ・良好(72.1%)前年比+6.9% ・どちらともいえない(24.6%)前年比+2.9% ・不満評(3.3%)前年比-0.4% ・従業員会議で、利用者満足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。平日の営業マン対応とした限定ランチ2種類が好評。 ・早朝、夕方など食堂が開いていない時間でも、おやきセットを食べられるのはありがたい。 ・そばの量が多く満足している。天ぷらの菓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。		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・GWなど観光シーズンに駐車場の確保ができない、また出入りの車を整理してほしい。 ・奥裾花のみずばしょう開花状況がほしい。そばが硬くて残念だった。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>> ・例年駐車場が少ないと苦情があり、5月GW中に警備員を配備し、駐車場の出入りを振り分けた。 ・みずばしょう開花状況の写真を貼り、情報提供した。 ・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(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
	利用料金	562,000	利用料金	567,300 <th>使用料</th> <td></td> <th>使用料</th> <td></td>	使用料		使用料		
収入	指定管理料		指定管理料		雑(納付金)		雑(納付金)		歳入
	委託料		委託料		<small>行政財産目的外使用料</small>		<small>行政財産目的外使用料</small>		
	販売収入等	40,000,000	販売収入等	31,951,099	貸付料		貸付料		
	その他収入		その他収入		その他		その他		
	計	40,562,000	計	32,518,399	計	0	計	0	
支出	人件費	13,000,000	人件費	12,668,651	指定管理料		指定管理料		歳出
	設備管理費	763,000	設備管理費	204,064	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	900,000	修繕費	158,752	役務費	245,659	役務費	36,240	
	光熱水費	4,918,000	光熱水費	3,867,713	使用料・賃借料	1,297,224	使用料・賃借料	806,811	
	事業費	19,266,600	事業費	14,728,598	修繕費		修繕費		
	事務経費	1,801,000	事務経費	1,981,798	工事請負費	2,754,000	工事請負費		
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費	199,800	
	その他		その他		その他		その他		
	計	40,648,600	計	33,609,576	計	4,296,883	計	1,042,851	
自主事業	収入	235,600	収入	94,500					
	支出	149,000	支出	54,000					
	自主事業損益	86,600	自主事業損益	40,500					
損益		0		-1,050,677	差引	-4,296,883		-1,042,851	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								37.7%	
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、チーフマネージャー1、ふるさと体験館5、農産物加工施設4 ※繁忙期はこの他派遣スタッフを増員して対応(計10名:市内雇用者10名)		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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
	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"> ・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>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	4	16	
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>利用者のニーズに応じ食堂メニュー等を展開することにより、利用者から好評を得ていること。</p> <p>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。</p> <p>以上のことから、「利用者評価」及び「地域連携」の評価を4とした。</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)
	・引き続き収支の改善に努めること。	秋の紅葉シーズンに令和元年東日本台風災害が発生し、利用者数が大きく減少したが、施設の管理運営に伴う損失を最小限に抑えた。	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<p>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。</p> <p>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し、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。</p>
--------------------	---

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

10月の令和元年東日本台風災害の影響で卸販売店が被災したり、売り上げ減で納品数が減り大きな減収となる。1月からの新型コロナウイルス感染症の影響で、台風被害からやっと上向いてきたところに追い打ちとなり減収。えごまが秋の収穫期の長雨で不作となり、えごま商品の製造が非常に難しくなり、えごま量を調整しながら行う。えごまおやきが予想以上に売り上げ確保できた。食堂メニューセット物、山菜を使ったメニューを増やしボリュームアップ計り好評得る。平日の営業マンを対象にした限定ランチが好評得た。早朝、夕方と食堂開いていない時間帯の来店客におやきとコーヒーのセットを提供し好評得た。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。食品メーカーの展示会に4名参加し料理講習も受けた。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。

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。
- ・えごまを入れたおやきを食堂開店前のコーヒーセットとして販売好評得た、一人でもできるので効率よくしている
- ・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。

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が、費用負担が大きく、売り上げ減の現状で、人出不足の中、作業内容によって従業員の出勤日数、勤務時間を調整しながら非常に厳しい運営をしている。

(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

10月の令和元年東日本台風災害の影響と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。
- ・観光シーズン中の駐車場が狭く、観光客が敬遠してしまう。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。