

【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	・鬼無里ふるさと体験館(食堂売店)平屋278㎡・鬼無里農林産物加工施設(食品加工製造)平屋26㎡・鬼無里工芸館蕎麦工房(そば打ち等体験)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、えごま油製造見学会及び情報収集を行う体験施設を設置する。(ふるさと体験施設)								
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)					

2 施設の有効活用

No. 49

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	ふるさと体験館	人	40,167	31,642	32,629	31,822	98%	
	農林産物直売施設	人	16,444	16,335	14,102	14,696	104%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 平成27年度～平成30年度は、林道林道大川線復旧工事のため7月～9月通行止により奥裾花自然園は一時休園。								
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22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）	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂メニューを季節に合わせた限定メニュー作成し、イベントに合わせたダムカレーはマニアの口コミで広まり、通年メニューとして、集客に繋げた。 ・新規にえごまおやきを4種類製造し、コーヒーおやきセットを開店前に提供することにより、お茶会、小宴会、昼食会等少人数の顧客に対応することにより、口コミで地元客のリピーターが出来、集客に繋げた。 							

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート</p> <p>(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</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 アンケート回答者数69人（前年度48人）・・・通信販売については回答なし ・良好(65.2%) 前年比+4.8% ・どちらともいえない(21.7%) 前年比-1.2% ・不満評(13.0%)前年比-3.7% ・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。</p>	
利用者からの評価・苦情等	<p>(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。 ・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。</p> <p>(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きて知り残念だった。</p> <p>《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。</p>		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	562,100	利用料金	562,100	歳入	使用料	0	使用料	0
	指定管理料		指定管理料			雑（納付金）	0	雑（納付金）	0
	委託料		委託料			行政財産 目的外使用料	0	行政財産 目的外使用料	0
	販売収入等	39,438,000	販売収入等	35,296,986		貸付料	0	貸付料	0
	その他収入		その他収入			その他		その他	
計	40,000,100	計	35,859,086	計	0	計	0		
支出	人件費	15,000,000	人件費	12,075,971	歳出	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	1,050,000	設備管理費	1,067,059		委託料		委託料	
	備品購入費	0	備品購入費			需用費		需用費	
	修繕費	500,000	修繕費	290,673		役務費	36,240	役務費	35,523
	光熱水費	3,200,000	光熱水費	3,617,028		使用料・賃借料	806,811	使用料・賃借料	903,500
	事業費	18,780,000	事業費	17,453,763		修繕費		修繕費	
	事務経費	1,470,000	事務経費	1,440,977		工事請負費		工事請負費	
	本社経費		本社経費			備品購入費	199,800	備品購入費	0
	その他		その他			その他		その他	
	計	40,000,000	計	35,945,471		計	1,042,851	計	939,023
自主事業	収入	236	収入	77,000					
	支出	149	支出	69,300					
自主事業損益	87	自主事業損益	7,700						
損益	187		-78,685	差引	-1,042,851		-939,023		
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								33.6%	
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保護の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	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	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客が減少傾向にあるなか、鬼無里特産えごまブランドの新商品として「えごま油ソフトカプセル」の販売や食堂メニューでは、季節に合わせた限定メニューや新たにえごまおやきを製造するなど、地域住民の憩いの場、観光客の休憩処となるよう、協定に沿った施設運営がなされていた。 ・地元農家との話し合いを通じ、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んでいることから、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"> ・収支の改善に努めること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・損益は、若干の赤字ではあるが、販売収入等は前年度比増であり、経費についても前年度と比較して削減に心掛けた。 	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き収支の改善に努めること。
---------------------	---

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

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。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。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る。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。また、早朝や夕方の来店客におやきとコーヒーのセットを提供し好評得る。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。

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テレビ放送の影響で11月から爆発的な売り上げをし製造に追われながらも2月まで売上確保できた
- ・えごまを入れた「おやき」を1月から開発し、市民新聞に掲載され、長野商工会議所のおやき協議会に加入し販売開始した。食堂開店前のコーヒーセットが好評得て売り上げ拡大した。
- ・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し、フリーブック、長野情報にえごま油商品を掲載し、鬼無里の宣伝をし、新たに4社と販売契約で来た。
- ・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手配し購入し経費を抑えた。

③ その他

- ・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。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・「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。

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

- 【B】計画や目標を上回る
- 【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

② 次年度以降の取組み