

【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	150820	観光振興課 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)					3

2 施設の有効活用

No. 37

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
		博物館入館(そば博物館)	人	688	658	1,395	1,172	84%	
		そば打ち体験(そば博物館)	人	3,102	4,734	4,623	5,859	127%	
		食事、物販他(そば博物館・鏡池施設)	人	28,045	37,891	40,343	50,574	125%	
		バーベキュー設備(鏡池施設東屋)	人	248	459	522	675	129%	
		会議室・その他(鏡池施設)	人	12	36	6	10	167%	
		(特記事項) 人員不足の中、繁忙期においても満足度の高い顧客サービスの提供が図れた。							
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	・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、地場産品の販売に関することなど ・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							
	自主事業	〈戸隠そば博物館とんくるりん〉 ・7月～そば猪口作り体験販売 ・9月 そば打ち講習会(おさらい会)・イベント十割そばの会開催 ・11月 戸隠分校そば部とのコラボイベント開催 ・期間中 Eバイクレンタルの実施 〈鏡池どんぐりハウス〉 ・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							
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・戸隠そば博物館は、店等の大型催事にて戸隠そばの物販を実施。施設の目的を県道を走る車両から認識できるよう、看板類を新設した。 ・鏡池総合案内施設に、ベンチを増設しテイクアウト商品等をPRしたことにより長期滞在を促した。早朝に鏡池を訪れるお客様へモーニングサービスを行った。また雨の日にサービスを実施し誘客を促した。							

3 利用者評価

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	〈そば博物館とんくるりん〉 実施期間:4月～11月 回答人数301人 〈鏡池総合案内施設〉 実施期間:7月 回答人数121人	
		(3) 調査、会議等の結果	〈そば博物館とんくるりん〉良い89%・普通10%・悪い1% 〈鏡池総合案内施設〉大変良い78%・良い20%・普通2%・悪い0%・大変悪い0%	
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	〈そば博物館とんくるりん〉 - そば打ち体験が楽しかった・美味しかった・教え方が優しい・丁寧・親切、香りが良かった、食堂の蕎麦、団子、天ぷら、そば茶、お通しが美味しい、土産が買えて良い、接客や声掛けが良い、清潔感がある 〈鏡池総合案内施設〉 ・ガレットがとても美味しかった。・ガレットの種類が豊富で迷ってしまった。・お店の雰囲気が大変良かった。・売店の商品が豊富で楽しかった。・写真ギャラリーが良かった。・戸隠の野鳥の豊かさがギャラリーで分かった。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	〈そば博物館とんくるりん〉 - そば打ち体験で3人前の分量が欲しい、博物館の展示が古く期待外れ、滑り台が残念・滑りたかった、室内が暑い、段差が大変、食堂で十割蕎麦が欲しい、沢山待った、天ぷらを改善して欲しい、キッズメニューが欲しい、つゆや薬味がもっと欲しい、もっと明るく接客して 〈鏡池総合案内施設〉 ・歩いてきたが遠かった。・コーヒーが美味しくなかった。・価格が少し高いと思った。・鏡池が水草で鏡になっていなかった。	
		《対応措置》	〈そば博物館とんくるりん〉 - スタッフと共有し、改善策を検討するミーティングを実施し必要な対策を講じている。スタッフが多いので、日々の朝礼で再共有し何度も注意点や改善点をリマインドする。 〈鏡池総合案内施設〉 - スタッフと共有し、改善策を検討するミーティングを実施し必要な対策を講じている。コーヒーは、毎朝豆を挽き香りが出るようにしたのと、コーヒーメーカーを新しい物に替え、味もアップさせた。	

4 事業収支

No. 37

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算			令和5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	470,000	利用料金	610,776	歳入	使用料			使用料	
		指定管理料	0	指定管理料	0		雑(納付金)			雑(納付金)	
		委託料	0	委託料	0		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	58,322,000	販売収入等	66,918,337		貸付料			貸付料	
		その他収入	158,000	その他収入	189,800		その他			その他	
	計	58,950,000	計	67,718,913	計	0	計	0			
	支出	人件費	21,466,000	人件費	26,889,895	歳出	指定管理料			指定管理料	
設備管理費		1,072,000	設備管理費	830,684	委託料		495,000	委託料	495,000		
備品購入費		1,900,000	備品購入費	2,760,296	需用費			需用費			
修繕費		550,000	修繕費	360,749	役務費			役務費			
光熱水費		3,080,000	光熱水費	3,274,043	使用料・賃借料		286,993	使用料・賃借料	286,993		
事業費		21,634,000	事業費	26,133,947	修繕費		562,000	修繕費			
事務経費		3,429,000	事務経費	4,623,934	工事請負費			工事請負費			
本社経費		2,532,000	本社経費	2,678,000	備品購入費			備品購入費			
その他			その他		その他			その他			
計	55,663,000	計	67,551,548	計	1,343,993	計	781,993				
自主事業	収入	1,670,000	収入	1,705,020							
	支出	1,200,000	支出	1,523,232							
	自主事業損益	470,000	自主事業損益	181,788							
損益	3,757,000		349,153		差引	-1,343,993		-781,993			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									39.8%		
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) ・戸隠そば博物館とんくるりん:館長1名(非常勤)・係長1名・主事1名・準職員1名・常勤パート2名・非常勤パート16名 計22名 ・鏡池総合案内施設:主任1名・準職員1名・非常勤パート5名 計7名 合計29名 ※繁忙期等は、適宜事務局職員やタイミーにて増員して対応した。		
	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実行されたか	☒	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		

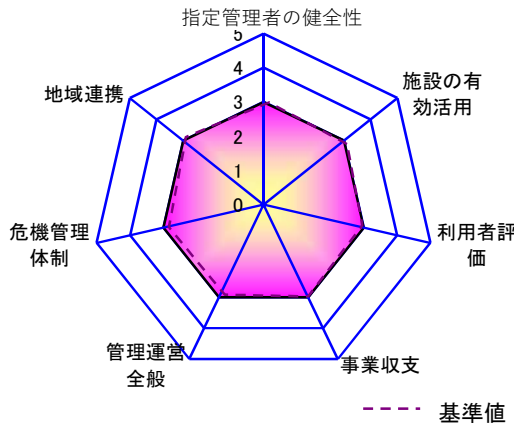
危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☒	3
		2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
		3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☒	
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	☒	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
	緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☒	
		2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措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
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	3
	・「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。 ・展望広場の活用 ・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 ・直売所、地元農家、企業からの食材、売店商品の仕入れの実施	・戸隠そば検討会議を開催し、栽培⇒製粉⇒店舗⇒お客様と繋がる地域内消費についての共有や専門家を招聘しそばに関する知識の向上を図った。 ・秋に鏡池で開催した「どんぐりマルシェ」に長野市・戸隠の企業も参加して頂き盛り上げていただいた。	

【総合評価】

【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

戸隠そば博物館とんくるりんは、旅行会社へのバックツアーを強化やHP、SNS広告による戸隠そば文化の魅力や戸隠高原の大自然を情報発信したところ、インバウンドの増加につながった。また、鏡池総合案内施設については、若者に人気がある「そばガレット」の食事やテイクアウトを実施したこと。また、早朝に鏡池を訪れるお客様へモーニングサービスの実施をしたことにより、両施設とも利用者が増加したことを評価する。

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)
	両施設の経年劣化により利用者の怪我につながる恐れのある不具合箇所について、指定管理者と連携して改善に取り組む。	どんぐりハウスの新設された公衆トイレについて、指定管理者と協議の結果、1年通して使用することになり、維持、管理は、指定管理者。冬期間中は、長野市が光熱費を負担することになった。	水車小屋の改修工事費、滑り台の解体工事等の予算化に繋がらなかった。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	施設の老朽化が進んでいるため、今後の設備更新や修繕等の検討を進めていく。利用者増を目指し、自主事業の実施や情報発信に努める。
------------------------	--

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

<そば博物館とんくるりん>

- ・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。
- ・懸賞商品や抽選品として、「そば打ち体験招待券」を全国配布。市内広告媒体等に、サービスメニューや割引券を掲載。
- ・月度限定メニューを提供。

<鏡池どんぐりハウス>

- ・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。また、季節限定メニューでリピーター作りを行った。
- ・毎日10食限定のモーニングセットの提供を始めた。
- ・お食事されたお客様に次回から使える100円割引券の配布を始めた。ポイントカードの作製を行い、リピーター作りに力を入れた。
- ・虫対策として、利用者の要望等から、アブキャッチャーを設置し、アブの店内侵入を防いだ。また、レストランのテラス席も蚊帳を張り、ゆっくり食事が出来る工夫をした。

② 業務の効率化に対する取組み

<そば博物館とんくるりん>

- ・スタッフの技術向上を図り、シフトにおける効率を上げた。
- ・そば打ち体験指導員を一名増員し一人当たりの負担を軽減、作業時間を短縮した。
- ・受注の流れを変更し業務の効率を上げ、常勤職員を1名減らした。

<鏡池どんぐりハウス>

- ・常勤職員を減らし、繁忙期に増員する体制を整え、人件費を抑えた。
- ・厨房内にスポットエアコンを設置しスタッフの職場環境の向上を図った。

③ その他

<戸隠そば博物館とんくるりん>

- ・そば打ち講習会やそば勉強会の開催。(昨年度より継続)
- ・冬期も含む年間継続してそば打ちを続けられる環境をお客様に提供。
- ・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。(昨年度より継続)
- ・県内外からの「戸隠そば」への引き合いへ出来る限り協力参加し、戸隠そばの販売やPRに務めた。

<鏡池どんぐりハウス>

- ・2階ギャラリー展示の定期的な入替。1～2か月置きに作品の入替を行い写真展・絵画展などを行った。
- ・BBQ用の食材の提供を行いBBQの利便性を高めた。
- ・どんぐりハウスへ訪れるペットの写真を撮らせていただき壁に「お散歩ワンココーナー」を作り ペット連れにもリピーターになってもらった。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・そば博物館とんくるりん、鏡池どんぐりハウスの両施設の老朽化が進んでおり、計画的な維持管理、改修は近々の課題である。そば博物館では、LEDライトへの全交換や、冷房設備、展望苑への階段、展望苑内の木製設備、遊歩道の消失、厨房の設備の老朽化や動線不良、館内のバリアフリー化など。作られた当時のそば打ち体験スタイルも現代には使いづらかったり、お客様が抵抗を感じる物になっている。鏡池どんぐりハウスでは、屋根の老朽化による雨漏りが数か所で起きた。BBQ用窯の老朽化が利用者からの声にも上がっている。施設の更新と利用料金の見直しも課題である。
- ・鏡池公衆トイレの冬期管理の課題。(冬期電気料・清掃などの維持管理)
- ・鏡池どんぐりハウスの雪囲い用の木材が今年の積雪で折れてしまったので、今年の冬の雪囲いがいない状態です。新しい雪囲いが必要です。

(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

そば博物館とんくるりんでは価格の見直しや団体客の呼び込みなど、一定の収益は上げられたが、人件費の増加や原材料費や光熱費の値上げが影響し、目標を下回った。
鏡池どんぐりハウスでは人件費を抑えた事とインバウンド観光客が想定以上に来店した事もあり、目標を上回った。
両施設合わせ、計画どおりの評価とした。

② 次年度以降の取組み

そば打ち体験料金の値上げ、HPに海外からの旅行客の予約アドレス掲載&管理、ビーガン・ベジタリアン・子供などより多くの方に蕎麦を美味しく食べいただく為のメニュー発売、割引券などの積極活用。
人員配置の見直し、従業員のコスト削減意識の向上や業務の効率化を進める。
広い敷地にそばの花などの植栽を整備し外観の改善などで、新たな来館目的の創出。
鏡池どんぐりハウスでは、新メニューの開発。売店商品に新たな作家さんの商品を販売。インバウンド向けにメニューの英語表記の充実を図る。
長野市や長野観光コンベンションビューローと連携した体験ツアーの開発や、観光に関わる補助金を最大限に活用し、戸隠への観光客数の底上げを図る。
インバウンド対策に力を入れ、外国人観光客の利用促進に努める。