

【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		2 回	
指定期間		令和7年4月1日		～	令和12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. 35

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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	評価
		博物館入館(そば博物館)	人	658	1,395	1,172	1,161	99%	3
		そば打ち体験(そば博物館)	人	4,734	4,623	5,859	6,287	107%	
		食事、物販他(そば博物館・鏡池施設)	人	37,891	40,343	50,574	44,459	88%	
		バーベキュー施設(鏡池施設あずまや)	人	459	522	675	520	77%	
		会議室・その他(鏡池施設)	人	36	6	10	48	480%	
(特記事項) R7.9.19そば博物館とんくるりの給水ポンプが故障し、同日から9月27日まで運営に影響(予約のキャンセル、受付停止)が生じたため、10月以降の客足が伸びなかった。									
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、地場製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	<そば博物館とんくるりん> ・期間中 そば猪口の絵付け体験 ・そば打ち教室、おさらい会、竹細工講習会 ・9月11日店外催事(イトイン)参加、11月「新そばふるまい会」							
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・戸隠そば博物館とんくるりんは、店外催事やPR活動への積極参加を行い戸隠の周知に努めた。							

3 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	利用者アンケート		
	(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 302人 ＜鏡池どんぐりハウス＞実施期間:7/1～7/30 回答人数 100人			
	(3) 調査、会議等の結果 ＜そば博物館とんくるりん＞良い94%、普通6%、悪0% ＜鏡池どんぐりハウス＞ (味)大変良い84% 良い15% 普通1% 悪い0% (対応)大変よ良い78% 良い20% 封通2% 悪い0% (再来店)ぜひ来たい68.7% 来たい31.3% 来ない0%			
利用者評価	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＞ そばが美味しかった。体験が楽しかった。接客(ホール、レジ、体験)が良かった。絵付けが面白かった。清潔感がある。 ＜鏡池どんぐりハウス＞ ガレットがとても美味しかった。どんぐりハウスに来たくて戸隠に来た。テラス席でゆっくりできた。気持ちよく過ごせた。売店で買い物も楽しい。癒された。親切にもらった。		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ＜そば博物館とんくるりん＞ クーラーが欲しい。駐車場の線がはっきりしていると良い。もっとゆとりを持って体験したかった。 ＜鏡池どんぐりハウス＞ アブが多かった。鏡池が水草で鏡になっていなかった。セットドリンク料金が少し高めだと思った。		
		＜＜対応措置＞＞ ＜そば博物館とんくるりん＞ アンケートを都度確認し毎日の朝礼で即時共有した。1階窓際にシェードを設置した。駐車場の線の塗り直した。そば打ち体験指導員に時間に余裕をもって接客できる形態に変更した。 ＜鏡池どんぐりハウス＞ テラス席の parasol に蚊帳を設置して対応するが売店や室内のアブへの対応が蚊取り線香では効果なし。		

4 事業収支

No. 35

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
	指定事業	利用料金	473,000	利用料金	107,210	歳入	使用料			使用料	
		指定管理料		指定管理料	583,721		雑(納付金)			雑(納付金)	
委託料			委託料		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		63,248,000	販売収入等	71,041,915	貸付料			貸付料			
その他収入			その他収入		その他			その他			
					利益配分		利益配分				
収入計		63,721,000	収入計	71,732,846	計	0	計	0			
人件費		23,614,000	人件費	24,172,052	歳出	指定管理料	583,721	指定管理料			
設備管理費		783,000	設備管理費	1,405,782		委託料		委託料	495,000		
備品購入費		2,134,000	備品購入費	2,634,697		需用費		需用費			
修繕費	418,000	修繕費	570,295	役務費			役務費				
光熱水費	2,997,000	光熱水費	3,663,756	使用料・賃借料		286,993	使用料・賃借料	286,993			
事業費	24,409,000	事業費	28,685,685	修繕費		2,079,000	修繕費	562,000			
事務経費	3,300,000	事務経費	5,340,640	工事請負費			工事請負費				
本社経費	2,941,000	本社経費	2,845,900	備品購入費			備品購入費				
その他	4,412,000	その他	4,105,000	その他			その他				
			利益配分								
支出計	65,008,000	支出計	73,423,807	計	2,949,714	計	1,343,993				
指定事業損益	-1,287,000	指定事業損益	-1,690,961								
利益配分を除く 指定事業損益	-1,287,000	利益配分を除く 指定事業損益	-1,690,961								
収入	2,787,000	収入	2,887,500								
支出		支出	2,856,373								
自主事業損益	2,787,000	自主事業損益	31,127								
損益	1,500,000		-1,659,834	差引	-2,949,714		-1,343,993				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									32.9%		
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
管理運営全般	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20名 合計26名		
		・鏡池どんぐりハウス:主任1名、主事2名、常勤パート3名、非常勤2名 合計8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			
	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	☒	
		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	☒	
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	☒		
	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	☒		
	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。

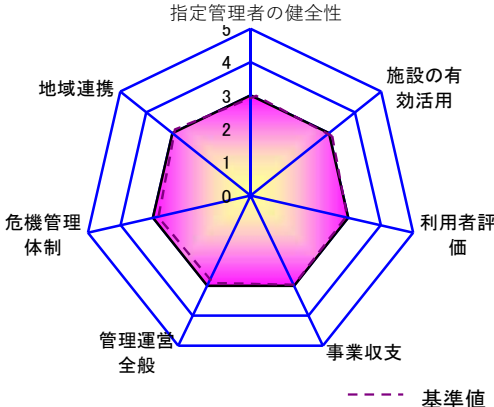
No. 35

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。		3
	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	
	・「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。 ・地元で取れた山菜、きのこを仕入れ ・戸隠分校との共催イベント ・鏡池どんぐりハウス2階ギャラリーでは、長野市内の写真家の写真展、日本野鳥の会長野支部の方々の写真展の企画開催。1階ギャラリーでは、戸隠の方の鏡池の写真展を常設。	・地域おこし協力隊のミッションを戸隠そばとし、そば職人の募集育成に協力	

【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	
			
----- 基準値			
評価理由	概ね計画どおり事業を実施していただきました。特にそば博物館とんくるりんにおいては、旅行会社とのバックツアーなどを企画し、グリーンシーズン以外でもそば打ち体験ツアーなどを実施し、収入確保を図っていただきました。 しかしながら、物価高などに対応するべくもっと柔軟な人事配置などの経費抑制ができたかと思えます。 指定事業については、高騰する物価や人件費を販売価格に適正に転嫁し、概ね計画どおり実施していただいたと思います。今後は、自主事業について計画段階から収支を精査し、事業全体の収支改善に努めてください。		
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)
	施設の老朽化が進んでおり、利用者の安全をおびやかす不具合箇所について、指定管理者と協議して適切に措置する。 どんぐりハウスの屋外公衆トイレの冬期間の電気料について市で負担することとしたが、指定管理者と電力事業者との契約の問題で切り替えることができなかった。	令和7年度はとんくるりんの給水ポンプが故障し断水したが、必要な修繕を実施し復旧することができた。	引き続き、老朽化した施設・設備について指定管理者と協議して適正な修繕を実施していく。 どんぐりハウスの屋外公衆トイレの冬期間の電気料負担について、指定管理者と協議を進める。
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を指定管理者とともに検討していく。		

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 <そば博物館とんくるりん> ・懸賞商品として、「そば打ち体験招待券」を全国配布。そば打ち体験へ参加するきっかけづくりとPR。 ・ホールへ手荷物置き場を設置、ブランケットを用意、インバウンドからの予約を専用メールアドレスで対応、おさらい会の冬季期間開催 <鏡池どんぐりハウス> ・レストランのホールにウォーター・サーバーを設置。セルフで水のおかわりができるようにした。(サービス・効率化) ・夏場のアブ対策で全てのパラソルに蚊帳を設置し、アブが入らない様にした。 ・レストランメニューの英語表示の充実を図った。 ・朝早くお越しいただいたお客様へ「モーニングサービス」の実施。お食事をされるとコーヒーなどをサービス。 ・梅雨時の雨で景色が悪い日に来られた方へ「雨の日サービス」の実施。ポストカードをプレゼント。 ・地元食材を使用した季節限定メニューでリピーター作りを行った。 ・SNSなどで情報発信を心掛け、鏡池の季節の情報、どんぐりハウスの紹介に努めた。 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> ・スタッフ向けの講習会を開催するなど技術向上を図り、シフトにおける効率を上げた。 ・ネギカッターの導入 ・厨房内にスポットクーラーを設置し体調管理に配慮 <鏡池どんぐりハウス> ・主事を1名増員して、事務作業の分業を図り、休憩時間の確保を行った。 ・朝礼時の情報共有・課題の共有を図り、各人が意識して仕事出来るようにした。 ③ その他 <戸隠そば博物館とんくるりん> ・スタッフの世代交代を見こし、業務を職員を中心に分担し始めた。 ・長野吉田高校そば部とも連携し、そば打ち技術PRに務めた。 ・県内外からの「戸隠そば」PRの引き合いに出来る限り対応協力し、戸隠そばの販売やPRに動めた。 ・そば打ち体験指導員として新たに2名採用した。 <鏡池どんぐりハウス> ・2階ギャラリーの定期的な展示(写真展・絵画展など)の入れ替えを行った。 ・2回ギャラリーにて、作家さんによるワークショップの開催。また、どんぐりハウスでも夏に「木の実で遊ぼう!」「バードコール作り体験」秋に「リース作り体験」などのワークショップを実施し好評であった。 ・例年に引き続き「お散歩ワンココーナー」へのペット連れの写真を掲示し、リピーター作りにも役立った。		
(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とも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、冷房設備の導入、厨房設備の老朽化、館内バリアフリー化、LEDライトへの全交換、水車小屋の改修など。海外の利用者も増えていることから、博物館の多言語化、そば打ち体験スタイルも変化が必要になってきている。 ・鏡池どんぐりハウスでは、屋根の老朽化による雨漏りが起きている。また、レストラン内の床も随所で剥げ、補修はしている状態である。BBQ用の窯も老朽化が進み利用者からも声が上がっている。施設の更新と利用料金の見直しも課題である。 ・また、どんぐりハウス内のトイレは、処理能力の問題でトイレトーパーを流すことができないので、衛生上の問題がある。 ・鏡池の屋外公衆トイレは、冬期間も利用があり電気料金・清掃作業などの維持管理の問題があるが、除雪していないため管理が困難となっている。		
(3) 総合評価 ① 評価理由 利用者アンケートなどでは、概ね良好な回答が得られ、収入も計画以上の収益を得られましたが、人件費の高騰や施設の経年劣化による修繕費などがかさみ、赤字決算となりました。 特にどんぐりハウスは、インバウンド来訪者が多いところで、来訪時間がバスの時刻の関係等で来訪時間帯が集中します。多く来訪する時間帯にスタッフを配置しましたが、適切な配置人数にならなかった場合もあります。 ② 次年度以降の取組み 人員配置を見直し、スタッフの担当業務を複数の業種にまたがせるなど、適切な人員配置を実施する。 そば博物館とんくるりんについては、そば打ち職人の人材育成と世代交代を図る。照明が老朽化しておりLED化の検討を市に要請する。 どんぐりハウスについては、英語表記の充実や施設周りの美化景観維持に努める。また、市と冬期間の屋外公衆トイレの管理と費用負担について協議を進める。	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