

【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	143100	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		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
		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)			

2 施設の有効活用

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
	博物館入館(そば博物館)	人	1,099	855	1,117	416	37%	
	そば打ち体験(そば博物館)	人	7,902	8,596	6,082	2,077	34%	
	食事、物販他(そば博物館・鏡池施設)	人	40,390	49,900	46,504	24,949	54%	
	バーベキュー設備(鏡池施設東屋)	人	60	608	746	248	33%	
	会議室・その他(鏡池施設)	人	98	2	86	28	33%	
							#DIV/0!	
						#DIV/0!		
(特記事項) 令和元年度:令和元年東日本台風により、利用者数が減少。 令和2年度:新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用者減少。								
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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事など ・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 		<ul style="list-style-type: none"> <戸隠そば博物館とんくるりん> ・展示室「戸隠そば祭り&そばの世界展」そば祭りの映像や過去のポスター、写真パネルの展示 (未実施)学校・団体によるそば打ち体験教室などが新型コロナウイルスの影響によりキャンセル <鏡池どんぐりハウス> ・新型コロナウイルス対策でTakeOutメニューの充実 				
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <戸隠そば博物館とんくるりん> ・8月小学生夏休み企画「そばの世界」開催 ・8月9月10月果物販売「くだもの市」開催 ・8月～そば打ち講習会開催 <鏡池どんぐりハウス> ・ワーケーションスペースの貸し出し(レストラン内) ・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 		<ul style="list-style-type: none"> <戸隠そば博物館とんくるりん> ・ボルダリング、スラックラインなどの遊具設備 ・バラソル、ガーデンチェア設置 (未実施)レンタサイクル事業(e-bike)準備中 <鏡池どんぐりハウス> ・8-10月果物販売 (未実施)ミニコンサートなど新型コロナウイルスの影響で出来なかった 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・メディアへの広告掲載、ホームページ、SNS等での情報提供 ・(株)戸隠と協議をしながら広報活動を行った ・そば打ち体験の予約をネット(じゃらん遊び・体験ネット)で出来るようにサービス向上に努めた ・各種クーポン事業への参加(長野県お出かけクーポン、長野市推し店チケット、商工会お店にエール、GoToトラベル、GoToEat) 							

4

3 利用者評価

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	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	アンケート用紙: 食堂に設置 調査項目: 来店回数・目的・住居・接客、料理の評価・雰囲気・その他意見		
	(3) 調査、会議等の結果	アンケート件数: 21件 ・来店回数: 初めて(80%)、2回目(10%)、3回以上(10%) ・目的: 食事(76%)、そば打ち体験(19%)、博物館(5%) ・住居: 長野(30%)、東京(20%)、神奈川(16%)、新潟(15%)、静岡(10%) ・接客: 良い(85%)、普通(15%)、悪い(0%) ・食事: 良い(100%) ・何で知った: 看板・通りすがり(55%)、HP・SNS(25%)、前に来た(10%)、雑誌(5%)		
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・そばが美味しかった(6) ・天ぷらが美味しかった(2) ・おろしそばの大根が辛くて美味しかった ・そばがきを初めて食べた ・そば御膳は、色々なそばが楽しめた ・次はそば打ち体験をしてみたい ・そば打ち体験が楽しかった(2) ・また来ます(2) ・そば打ち体験は面白くてはまりそう ・そば打ち体験の指導が丁寧で良かった ・コロナ対策が出来ていた ・コロナに負けず頑張ってる 		
(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・名前を正確に呼んでもらえず残念 ・そば御膳の少量バージョンがあると良い 			
《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> ・体験時のお客様氏名の確認の徹底 ・メニュー開発の参考にします 			

3

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和2年度決算			令和元年度決算(前年度)	
		金額	金額	金額	金額		金額	金額		金額	金額
	収入	利用料金	720,000	利用料金	232,950	歳入	使用料			使用料	
指定管理料			指定管理料	6,323,000	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	52,280,000	販売収入等	28,437,390		貸付料		貸付料			
	その他収入		その他収入	1,165,225		その他		その他			
	計	53,000,000	計	36,158,565		計	0	計	0		
事業収支 (単位:円)	人件費	18,212,000	人件費	21,914,158	歳出	指定管理料	6,323,000	指定管理料			
	設備管理費	811,000	設備管理費	729,546		委託料		委託料			
	備品購入費	1,144,000	備品購入費	1,561,251		需用費	77,000	需用費	118,800		
	修繕費	550,000	修繕費	989,521		役務費		役務費			
	光熱水費	2,852,000	光熱水費	1,919,458		使用料・賃借料	286,993	使用料・賃借料	286,993		
	事業費	3,172,000	事業費	2,413,035		修繕費	388,300	修繕費			
	事務経費	4,000,000	事務経費	0		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	972,000		
	その他	3,425,000	その他	2,101,643		その他		その他			
	原材料費	19,028,000	原材料費	10,225,463							
	計	53,194,000	計	41,854,075		計	7,075,293	計	1,377,793		
自主事業	収入	194,000	収入	37,644							
	支出		支出								
	自主事業損益	194,000	自主事業損益	37,644							
損益		0		-5,657,866	差引	-7,075,293		-1,377,793			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									52.4%		
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)			とんくるりん(16) 支配人1 館長1 主任1 職員1 常勤パート2 非常勤パート10 どんぐりハウス(7) 支配人1(とんくるりん兼務) 職員2 常勤パート2 非常勤パート3 計23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"/>		

6 危機管理体制

※ すべて☑で、「3」。1か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	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	評価			
<p>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。</p>	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 「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 </td> <td> (追加)・指定管理運営開始時に、戸隠の皆さんから意見を聞く場として、「管理運営検討委員会」を3回開催 ・そば打ち講習会の開催(そば打ちに興味がある地区住民対象) ・そば勉強会(戸隠分校そば部参加) ・直売所、地元農家、企業からの食材、売店商品の仕入れを行う </td> </tr> </tbody> </table>		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	<ul style="list-style-type: none"> 「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
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			
<ul style="list-style-type: none"> 「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 	(追加)・指定管理運営開始時に、戸隠の皆さんから意見を聞く場として、「管理運営検討委員会」を3回開催 ・そば打ち講習会の開催(そば打ちに興味がある地区住民対象) ・そば勉強会(戸隠分校そば部参加) ・直売所、地元農家、企業からの食材、売店商品の仕入れを行う			

【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 3</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 3</p> <p>事業収支 3</p> <p>管理運営全般 3</p> <p>地域連携 4</p> <p>危機管理体制 3</p> <p>合計得点 66</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	4	16	
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	

評価理由
<p>【施設の有効活用】</p> <p>そば打ち体験というコロナ禍で敬遠されがちな事業に対し、SNSの積極的な活用、メディアとの連携や、体験メニューのネット予約、各種クーポンの活用など、利用状況の減少対策に工夫を重ね、次年度につなげる取り組みを行ったため、評価を4とした。</p> <p>【地域連携】</p> <p>について、観光協会としての地域全体の活性化や他団体と協働する取り組みを行い、戸隠そば祭りなどのイベントへの参画、地域に開かれたアウトドアフィールドとしての活用など、積極的に実施していることから評価を4とした。</p> <p>【全般】</p> <p>指定管理初年度であり、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、利用定員や席配置の削減、体験における密の回避、消毒の徹底と消耗品・備品の増加など、料金収入の増が望めない中に不測の費用が発生したが、コスト意識の徹底などで、損失を抑える努力を行っている。</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)
	鏡池園地総合案内施設の水量の確保のため、水道施設を効率的に運用するとともに、老朽化による修繕不可や水量不足のため、使用便器数を制限している2棟の公衆トイレについて、施設機能の集約を検討する。	公衆トイレ設置に向け、井戸掘削、施設設置を進めている。	安定した水量の確保により、施設内のトイレが安定的に利用できるようになるが、和式であるため利用者から洋式化の要望が多く出ている。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
<p>新型コロナウイルス対策や、インバウンド対策として、トイレの洋式化は喫緊の課題であり、老朽化している施設躯体の改修とともに、利用者の安全・快適を確保できるよう取り組んでいく。</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

- ・新型コロナウイルス対策の徹底(両施設共)入口での検温・手指消毒・マスク着用をお願いを実施。蜜を避けるため、食堂・レストラン内のテーブル数の削減。そば打ち台、レジカウンターをビニールカーテンで仕切る。そば打ち指導時もフェイスシールド等を着用。マニュアルの作成と職員指導・研修の実施。毎日、スタッフの健康状態の確認実施。消毒・清掃を徹底するため、営業開始時間や終了時間を短縮。
- ・指定管理施設運営検討委員会を3回開催し、戸隠の方々から施設に対する要望や意見を徴収し運営に生かした。 ・運営検討委員会の意見やお客様からの意見を参考にそば打ち体験をテーブル(立ち)で行うように変更した。
- ・両施設のホームページの変更を行い、より見やすく魅力・情報を伝えられるようにした。 ・そば打ち体験を若い方にも広めるためにネットでも予約が出来るように設定。 ・季節に合わせてそばメニューやガレットメニューの変更追加を行った。また、鏡池どんぐりハウスでは、TakeOutメニューの充実を計り、池の畔でもランチをして頂けるように工夫をし、お客様に楽しんでいただいた(そばがきセット、そば団子のテイクアウト、どんぐりハウス全メニューのTakeOut)
- ・季節に合わせて、桃・ぶどう・りんご等の果物販売を実施し、地域の方にも喜んで頂いた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・閑散期などのシフトを調整し人件費の効率化を図った。
- ・仕入原価の管理でコスト意識とサービス向上に務めた。
- ・毎月の棚卸の実施による在庫確認と仕入れ調整で無駄を省いた。
- ・衛生管理に勤め、食の安全と品質向上を行った。
- ・売上に合わせて支出(経費)管理を行った。
- ・冬期に施設がCLOSEしている期間中、(株)戸隠(スキー場)への職員出向を行った。

③ その他

- ・コロナウイルス対策の為に4月オープンから6月まで臨時休業を行った。
- ・長野県カルチャーセンターの外部教室として、全8回のそば打ち体験講座を春・秋に実施。(R3年度炭平カルチャー教室も実施)
- ・そば打ち講習会を月1~2回実施。戸隠地区やカルチャー卒業生などを対象に、そば打ち体験スタッフの養成にも務めた。
- ・戸隠そば祭り実行委員会・戸隠麺'Z'倶楽部への参加で地域連携を務めた。
- ・そば博物館に館長(戸隠観光協会副理事)を置き、メディアなどの取材に際し、そばの知識や文化を紹介した。
- ・そば博物館玄関前の広場を活用し、ボルダリング設備、スラッグラインなどの遊具を設置した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・コロナウイルスの影響により、そば打ち体験・食事の団体顧客(旅行会社・学校など)の予約が全てキャンセルになったり、予約が入らなかつたりで売上に大きな影響があった。
- ・そば打ち指導員の育成(そば打ち指導員の高齢化の問題を解決するために、次期をに担うスタッフの育成)
- ・戸隠そば博物館内のトイレの洋式化(子供やお年寄りが使いにくい)
- ・鏡池の使用可能なトイレの確保。施設内トイレの洋式化(子供やお年寄りが使いにくい)
- ・鏡池どんぐりハウスの屋根の補修(風雪で剥げており改修修繕必要。応急処置済)
- ・鏡池どんぐりハウスのテラスの老朽化(一部腐ってきており修繕が必要。応急処置済)

(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

- ・4月~5月臨時休業、コロナウイルスの影響による顧客の減少により、売上が伸びず大幅な収入減になった。
- ・経費削減などに努めたが、指定管理の立ち上げ、コロナウイルス対策などで経費が掛かり、目標を下回った。

② 次年度以降の取組み

- ・コロナ禍の中、売上を確保してゆくために地元の方がリピーターになっていただく工夫、サービスの実施。
- ・地域への情報発信(ボルダリング紹介、そば打ち体験、そば打ち講習会の紹介など)
- ・加工所(漬物製作)の運用
- ・地域の野菜販売(直売所との連携、とんくるりんファームとの連携) 軽トラ市、戸隠マルシェ
- ・e-bike事業((株)戸隠と連携をして展開)