

## 【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	Fun Space株式会社				法人番号	7011001044813			
所管課	主	140300	産業政策課	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（案内所、展示室、事務室、ホール、そば打ち体験室、厨房、トイレ、2F大広間） 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、厨房、トイレ、展示室、事務所、2F会議室）、付帯施設：東屋8棟、トイレ棟2棟								
施設設置目的	・歴史と伝統ある戸隠のそば文化の魅力を発信し、市民及び観光客のそば文化に関する理解を深め、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。（戸隠そば博物館） ・森林の総合的利用に関する意識の普及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する。（鏡池園地総合案内施設）								
基本方針等	質の高いサービスを利用者へ提供すると共に、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 軽食・喫茶等の飲食物の提供、物品の販売、木工教室・林業教室等の開催								

## 【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、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、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	Fun Space株式会社			指定回数	2 回	
指定期間	平成27年4月1日	～	平成32年3月31日	5年	管理運営開始日	平成22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	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
	博物館入館(そば博物館)	人		1,077	1,004	1,140	1,224	
そば打ち体験(そば博物館)	人		9,526	8,176	8,849	9,004	102%	
食事、物販他(そば博物館・鏡池施設)	人		38,510	39,944	37,556	45,505	121%	
バーベキュー設備(鏡池施設東屋)	組		373	70	46	0	0%	
会議室・その他(鏡池施設)	人		0	0	46	45	98%	
							#####	
							#####	
(特記事項) ・戸隠高原観光利用客数の推移においても、23年以降、地域全体の利用者数の減少しているが、27年は善光寺御開帳、式年大祭の効果もあり、数字が伸びている。 ・バーベキュー設備は26年度の大雪により破損。27年度は休止。								
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	・施設の利用または利用の許可に関する業務 ・施設の利用の取り消し等に関する業務 ・利用料金の收受に関する業務 ・施設、付属設備および備品の維持管理に関する業務 ・市が必要と認める業務						
	自主事業	<とんくるりん> ①戸隠そば博物館・鏡池バードカービングのリーフレット製作 ②出張そば打ち ③とんくるりん収穫祭 ④立川志の輔寄席 ⑤山菜食べ方教室 ⑥そばレシピ料理教室 ⑦戸隠そば婚<鏡池どんぐりハウス> ①ミニコンサート ②鏡池ネイチャーウォッチング講習 ③鏡池フォトコンテスト ④アマチュアアートコンテスト ⑤木工アート教室		<とんくるりん> (追加事業) ①戸隠そば打ち教室(全8回) 長野県カルチャースクール協賛②季節限定メニューの提供(未実施事業) ①とんくるりん収穫祭/農園利用者等との日程調整出来ず。②立川志の輔寄席<鏡池どんぐりハウス> (追加事業) ①1階ギャラリー写真入替え(曾根原氏/戸隠)、映像放映(尾上氏/長野市) ②写真展、絵画展の開催。③森の気功教室開催				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	①善光寺御開帳・戸隠式年大祭に向け、広報活動の充実(過去利用の旅行代理店・団体へのDM活動。地元メディアへの広告掲載。周辺県等への広宣活動。・ホームページ、Facebook、食ブログの活用で情報提供) ②長野市プレミアム商品券取扱い対応 ③楽園信州ファンクラブ対応 ④ネットでの「そば打ち体験プラン」予約設定							

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 アンケート用紙：食堂に設置 項目：来店回数・目的、住居、接客態度、料理の評価、雰囲気、その他のご意見	
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果 アンケート件数 232件 来店回数 : はじめて (81%) 目的 : 食事 (60%)、体験 (34%)、博物館 (6%) 住居 : 長野 (29%)、関東 (31%)、それ以外 (40%) 従業員対応 : 良い (73%)、普通 (25%)、悪い (2%) 食事 : 良い (84%)、普通 (16%)、悪い (1%) 雰囲気 : 良い (75%)、普通 (24%)、悪い (1%) 施設を知ったきっかけ：雑誌 (19%)、インターネット (21%)、紹介 (15%)、看板 (34%)	3
	(1) 良好とする評価 ・そばが美味しい。つゆが美味しい。漬物が美味しい。 ・また来たい。 ・定員さんが親切、対応が良かった。 ・そば団子が美味しい。 ・そば打ち体験が楽しかった。 ・自分の打った蕎麦は美味しかった。 ・指導が親切丁寧であった。 ・子供が楽しめて良かった。 ・博物館が面白かった。 ・お土産が良かった。 ・滑り台が楽しかった。	
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・そばの量が少ない。 ・そばが出てくるのが遅い。 ・天ぷらが少ない。 ・そばの値段が高い。 ・混んでいて体験が出来なかった。 ・時間が合わなく体験が出来なかった。 ・売店の品揃えを良くして欲しい。 ・そばアイスがあればうれしい。	
	<<対応措置>> ・従業員教育を再徹底。 ・混雑時の対応の改善(お待たせする時間の紹介等) ・facebookやホームページでも体験の空情報の提供 ・売店商品の見直し(戸隠の竹細工商品の充実、御猪口の販売など) ・そばアイス(カップ)の販売	

	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位：円)	収入	利用料金	12,528,036	利用料金	11,329,051	歳入	使用料		使用料	
		指定管理料	0	指定管理料	0		雑(納付金)	32,000	雑(納付金)	0
		委託料	100,000	委託料	60,733		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	45,060,661	販売収入等	44,534,381		その他		その他	
		その他収入	156,303	その他収入	1,595					
		計	57,845,000	計	55,925,760		計	32,000	計	0
	支出	人件費	24,638,158	人件費	24,418,008	歳出	指定管理料		指定管理料	
		設備管理費	1,267,874	設備管理費	1,389,618		委託料		委託料	
		備品購入費	1,104,000	備品購入費	1,730,888		需用費		需用費	
		修繕費	800,000	修繕費	234,332		役務費		役務費	
光熱水費		2,787,428	光熱水費	2,809,614	使用料・賃借料		286,993	使用料・賃借料	286,993	
事業費		19,184,342	事業費	19,606,624	修繕費			修繕費		
事務経費		4,705,219	事務経費	4,793,959	工事請負費		4,142,880	工事請負費	691,200	
本社経費		0	本社経費	0	備品購入費			備品購入費		
その他	2,910,979	その他	453,366	その他		その他				
	計	57,398,000	計	55,436,409		計	4,429,873	計	978,193	
自主事業	収入	561,000	収入	75,200						
	支出	0	支出	0						
	自主事業損益	561,000	自主事業損益	75,200						
損益		1,008,000		564,551	差引		-4,397,873		-978,193	
人件費比率【人件費(賃金等)／平成27年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									44.0%	
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 施設長1(1) 副施設長1(1) 常勤4(4) 非常勤19(15) 短期アルバイト2(2) どんぐりハウス 施設長1[とんくるりん兼務] 常勤3(3) 非常勤4(4) 計34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滞りなく提出されたか	<input checked="" type="checkbox"/>		

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守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	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。また、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。	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"> <li>地元住民の雇用</li> <li>各種地域団体への加盟（戸隠観光協会、戸隠そば協同組合、戸隠麺'Z'倶楽部、鏡池周辺環境保全推進協議会、戸隠食品衛生協会、長野市商工会、戸隠そば祭り実行委員会）</li> <li>地域の学校等への協力（職場見学・職場体験の受入）</li> <li>民芸品（竹細工）、地元商品（ポストカード、お菓子、小物類、バック、ガラス細工など）の支援</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>食材の地元購入（直売所・地元農家・仕入等）</li> <li>地域周辺施設のパンフレット等の設置</li> <li>どんぐりハウスにて、戸隠在住、長野市在住の写真家による作品展示や絵画展示の他、市内の写真家による作品展示（2名）ポストカード販売を実施。また、長野市在住のアーティストによるミニコンサートの実施。</li> </ul> </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
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"> <li>地元住民の雇用</li> <li>各種地域団体への加盟（戸隠観光協会、戸隠そば協同組合、戸隠麺'Z'倶楽部、鏡池周辺環境保全推進協議会、戸隠食品衛生協会、長野市商工会、戸隠そば祭り実行委員会）</li> <li>地域の学校等への協力（職場見学・職場体験の受入）</li> <li>民芸品（竹細工）、地元商品（ポストカード、お菓子、小物類、バック、ガラス細工など）の支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>食材の地元購入（直売所・地元農家・仕入等）</li> <li>地域周辺施設のパンフレット等の設置</li> <li>どんぐりハウスにて、戸隠在住、長野市在住の写真家による作品展示や絵画展示の他、市内の写真家による作品展示（2名）ポストカード販売を実施。また、長野市在住のアーティストによるミニコンサートの実施。</li> </ul>			

【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 <b>62</b>	
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		

評価理由	前年と比較し、約90万の収支改善を達成している。 地元のそば組合行事への積極的な参加や、できる限り地元食材を提供するよう心がけており、地域連携・振興に対する意識がある。
------	---

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）
特に無し			

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	引続き収支の改善に努めること。 どんぐりハウスには外国人観光客の来訪客も増えてきているため、外国語標記等を行うなど、サービスの向上に努めること。
--------------------	---

## 指定管理者自己評価

C

## (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

- ・善光寺御開帳、戸隠式年大祭に合わせて広告宣伝に力を入れ、旅行会社・企業団体へのDM活動の他、雑誌・各種メディア（TV・新聞）への広告掲載。ホームページ、facebook、食べログなどによる情報発信に力を入れ、お客様への情報提供を行いサービス向上を図った。
- ・facebookでは、とんくるりんのそば打ち体験予約状況のお知らせや、鏡池の気温や風などの情報を定期的に発信した。
- ・季節に合わせて、そばメニューやガレットメニューの追加を行い、お客様に限定メニューを楽しんで頂いた。
- ・長野県の「しあわせ信州婚活応援団」に登録を行い「戸隠そば婚」を通じて「出合いの場」「そばに親しむ場」の提供を行った。
- ・「しあわせ信州アルクマファンクラブ」への協賛施設に登録。
- ・長野県カルチャーセンターの教室として、全8回のそば打ち体験講座を実施。
- ・ながの子育て家庭優待パスポート事業（多子世帯応援クーポン・プレミアムパスポート）への協賛。
- ・ながのプレミアム商品券の取扱い登録。
- ・戸隠観光協会、戸隠そば協同組合、戸隠麺'Z倶楽部、戸隠そば祭り実行委員会等への積極参画により地域連携の強化を図った。
- ・鏡池どんぐりハウス「森の気功教室」開催。「キミ子方式自然画展」「絵画体験教室」（戸隠在住）開催。
- ・どんぐりハウス 写真常設展：曾根原忠氏（戸隠在住）、戸隠の四季映像：尾上氏（長野市在住）。
- ・ミニコンサート「Saki&The Factor」（長野市在住）。
- ・信州山の日、夏休み、秋季に「木の実を使ってクラフト体験」の開催。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・水光熱費抑制の為にメニュー内容や作業手順などの見直しを行った。また、スタッフへの経費意識（人件費・水光熱費など）の啓蒙に努め、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の品質の向上を図った。
- ・衛生管理に努め、食の品質向上を行った。
- ・毎月の棚卸の実施による在庫確認と仕入調整で無駄を省いた。
- ・売上に合わせた支出（経費）管理を行った。

## ③ その他

- ・売店商品の入替えや棚の整備を行い、お客様が楽しんで買い物ができるように工夫をした。
- ・メニューの英語表記、そば博物館案内文の英語対応を行いサービス向上を行った。
- ・お客様へのサービス向上の為に、日頃からミーティングを行い、サービスについて検討を行った。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・博物館展示内容の入替え。
- ・博物館展示品の説明を音声化・多言語化を図りたい。
- ・電気のLED化（電気料金削減）。
- ・営業力の強化（団体顧客の増加）。
- ・地域振興の強化。地域と協力をし、博物館やそば打ち体験をコンテンツに地域を盛り上げる役目を担って行きたい。
- ・そば打ち体験指導員の養成（スタッフの高齢化と次の担い手づくり）。
- ・繁忙期のスタッフ増員（戸隠分校等に依頼）。
- ・今期、とんくるりんの滑り台の使用不可、鏡池どんぐりハウスのBBQ施設使用不可などがあったが、できる限り早く修繕をしていただき、営業できるようにして欲しい。

## (3) 次年度以降の取組み

- ・戸隠観光協会や長野市内の企業と連携を図り、戸隠の魅力が発信できるプラン作りを行い、集客を図る。（宿坊とそば打ち体験、タクシーで戸隠巡りプラン等）
- ・インバウンド対応。
- ・そば博物館の説明の音声化と多言語化。
- ・戸隠そば博物館クイズ（こどもを中心に博物館を楽しんで頂く工夫を実施）。
- ・鏡池ギャラリーの市民利用の向上（写真展・絵画展・各種教室など）長野市民にとって憩いの場として利用を増やして行きたい。

## 【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る