

【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）、鬼無里若者コミュニティセンター、鬼無里ふるさとの館								
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			2216	鬼無里ふるさとの館			
	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							
		鬼無里若者コミュニティセンター							
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㎡ ※若者コミュニティセンター、ふるさとの館(平成26年11月22日 神城断層地震被害のため休館中)								
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、そば打ち体験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) ・若者の交流と活動の場を提供し地域社会の活性化を図るため、若者コミュニティセンターを設置する。(若者コミュニティセンター) ・歴史的文化遺産及び豊かな自然等を活用して、市外の者との交流を深め地域の活性化を図るため、ふるさとの館を設置する。(ふるさとの館)								
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) ・休館中の2施設の草苴、除雪等施設管理(若者コミュニティセンター、ふるさとの館)								

【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	有限会社ふるさと鬼無里		指定回数	4 回	
指定期間	平成25年4月1日	～	平成30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)	平成26年11月22日発生 長野県神城断層地震により、若者コミュニティセンター、ふるさとの館は、倒壊の危険から休館中。			3

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
	ふるさと体験館	人	42,017	37,444	40,167	31,642	79%	
	農林産物直売施設	人	20,148	16,209	16,444	16,355	99%	
	ふるさとの館	人	466	316	0	0	#DIV/0!	
	若者コミュニティセンター	人	982	0	0	0	#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 平成25年7月31日をもって、若者コミュニティセンターでの喫茶業務(自主事業)を取りやめた。(H26から利用実績無し。) 平成26年3月28日発生 土砂崩落災害により、奥裾花自然園は全期休園。 平成26年11月22日発生 長野県神城断層地震により、若者コミュニティセンター、ふるさとの館は被災休館中。 平成27、28年度は、林道大川線復旧工事のため7~9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	3
	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おやきづくり体験(6~10月、年2回) ②えごま油搾り説明見学ツアー	【未実施】 ①②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)	・地元産そば粉を使用した十割そばを使用し、そばの需要を拡大した。また地元農家から山菜、野菜を仕入れ、すいとんなど季節限定メニューを開発した。 ・食堂メニューを季節限定メニュー作成し新聞折り込み、地区有線放送やフリーブック広告を打ち、地元客の取り込みに重点を置いた。 ・市民新聞、フリーブック広告を活用し販売拡大をつうじ、鬼無里産「えごま」を使った、えごまクッキー、饅頭、健康食品「えごま油」の消費を拡大した。 ・長野県ダムカードに合わせ、ダムカレーを作りアピールした。			

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	(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 (3) 調査、会議等の結果 アンケート回答者数44人(前年度91人)・・・通信販売については回答なし ・良好(65%)前年比-8% ・どちらともいえない(25%)前年比+10% ・不満評(10%)前年比-10% ・従業員会議で、利用者満足度を高めるための知恵を集めサービスに努める。	
利用者からの評価・苦情等	(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がありがたい。 ・そばの量が多く満足している。天ぶ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。 (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。 <<対応措置>> ・例年駐車場が少ないと苦情があり、5月GW、盆、10月紅葉シーズン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。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	670,000	利用料金	547,500	歳入	使用料	0	使用料	0		
	指定管理料	0	指定管理料	0		雑（納付金）	0	雑（納付金）	0		
	委託料	0	委託料	0		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	49,330,000	販売収入等	37,841,284		その他	0	その他	0		
	その他収入	0	その他収入	4,448,000							
	計	50,000,000	計	42,836,784		計	0	計	0		
	支出	人件費	18,427,000	人件費		15,070,237	歳出	指定管理料	0	指定管理料	0
		設備管理費	2,140,000	設備管理費		1,596,104		委託料	0	委託料	0
		備品購入費	0	備品購入費		0		需用費	0	需用費	0
		修繕費	1,200,000	修繕費		1,226,695		役務費	35,925	役務費	35,479
光熱水費		4,730,000	光熱水費	3,341,398	使用料・賃借料	911,646		使用料・賃借料	911,646		
事業費		21,665,000	事業費	17,402,174	修繕費	96,120		修繕費	0		
事務経費		1,838,000	事務経費	2,413,672	工事請負費	0		工事請負費	2,268,000		
本社経費		0	本社経費	0	備品購入費	0		備品購入費	0		
その他		0	その他	0	その他	0		その他	0		
計		50,000,000	計	41,050,280	計	1,043,691		計	3,215,125		
自主事業	収入	0	収入	0							
	支出	0	支出	0							
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益		0		1,786,504	差引	-1,043,691		-3,215,125			
人件費比率【人件費(賃金等)／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								36.7%			
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) 代表取締役1、チーフマネージャー1、ふるさと体験館4、農産物加工施設4※繁忙期はこの他臨時スタッフを増員して対応。(計9名：市内雇用者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		
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

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. 52

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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		
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。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
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"> ・アルバイトを含め約13名を雇用する。 ・地元農家（ちよつくらの会）と話し合いを積極的に持ち、鬼無里の野菜、山菜などの種類を増やす。 ・地域の祭り（祇園祭等）や長野市企画イベントとの連携 	<p>【追加】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国植樹祭に参加しえごまクッキーなど販売を通じ鬼無里をPRした。

【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	4	16	
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

・指定管理料が無く、自社努力により損益が黒字となっていることから事業収支を「4」とする。
 ・鬼無里産えごまの販売や地元野菜やそばを使った食材による地産地消を通して地元農家と良好な関係がとれていることから、地域連携を「4」とする。
 ・観光客が減少傾向にあるなか、地元産「えごま」を使ったクッキーやえごま油の販路を開拓(市内デパート、土産店など)し、鬼無里の特産づくりに努めている。

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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・引続き、収支の改善に努めること。 ・地域振興の拠点として、地元住民との協働を行うこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業収入は前年比減であったが、電気や水道など節約に努め支出の削減に心掛けるなど、損益を黒字に転じることができた。 ・地域の野菜などの地産地消を通じ、農家の活性化や憩いの場として、拠点施設の役割ができた。 	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・引続き、地域振興の拠点施設として、地域住民との協働を行うこと。 ・鬼無里特産「えごま」の商品開発を継続し、鬼無里の「えごまブランド」を確立すること。 		

指定管理者自己評価	C
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none">・食品検査、全館清掃などに心がけ、食材・食品の安全を確保した。・季節の食堂メニューセットや山菜を使ったメニューを増やしボリュームアップを図り好評を得た。・早朝、夕方と食堂の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を得た。・国産材料を使用した土産品を販売した。・新聞、雑誌広告、長野市イベントに参加しサービス券の発行し積極的に鬼無里のPRに努めた。・地元産えごまや関連商品を多く取り揃え、よそに無いものを展開できた。・アンケート調査や地元住民からのヒアリングなどで、顧客のニーズをつかみ、苦情、不安を的確に捉え、質の高いサービスと常に新しく創造性のあるメニューに取り組み、ホームページの更新を工夫した。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none">・えごまクッキー用の「えごま」の選別作業を一部機械化し人件費削減ができた。・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し無駄をなくすよう努力するとともに、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た。 <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none">・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。 <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none">・平成27年から奥裾花自然園一時休園の影響により観光客が2割減少し売上が減少している。・「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ているため、価格競争が激しくなっている。・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。 <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none">・鬼無里特産「えごま」を確立し、えごまブランドの確立と販売網を広げる。・えごまの栽培、収穫、選別と人手のかかる作業の軽減の検討する。・みずばしょうシーズンなど観光客の利便を図るため、駐車場整備を検討する。	

【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