

平成26年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 58
ID 140307

【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	04009	有限会社ふるさと鬼無里							
所管課	主	140300	産業政策課	副	143000	観光振興課			
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	食堂、農産物加工施設、蕎麦工房、会議室、宿泊施設、（農林産物直売所）								
施設設置目的	<ul style="list-style-type: none"> 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。（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	<ul style="list-style-type: none"> 農林産物の展示即売、加工製品の開発、そば打ち体験、食堂の営業を行う。（体験施設） 会議室の貸出を行う。（若者コミュニティセンター） 宿泊施設の営業。（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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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4月1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)			

2 施設の有効活用

No. 58

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
	ふるさと体験館	人	53,228	48,042	42,017	37,444	89%	3
	ふるさとの館	人	645	435	466	316	68%	
	若者コミュニティセンター	人	2,702	2,869	982	0	0%	
	農林産物直売施設	人	18,462	14,704	20,148	16,209	80%	
							#DIV/0!	
						#DIV/0!		
<p>(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。（会議室の貸出は引き続き継続。しかし、H26の利用実績は無し。） 平成26年3月28日に発生した土砂崩落災害により、26年度の奥穂花自然園は休園となった。 平成26年11月22日に発生した長野県神城断層地震により、若者コミュニティセンター、ふるさとの館は休館中。</p>								
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"> 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	<ul style="list-style-type: none"> おやき作り体験ツアー（年2回） そば打ち体験ツアー（年2回） 		<ul style="list-style-type: none"> おやき作り、そば打ち体験ツアー（募集したが参加者無） ツアー形式は実施せず、事前申込み方式により希望者のニーズに応える対応とした。 				
サービス維持・向上の取組み（広報等）		食堂メニューを季節に合わせて限定メニュー作成し新聞折り込み、地区有線放送、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。「ふるさと体験館」にて弁当、仕出しの配達も行い、施設での飲食にも対応した。「ふるさと体験館」の Snackbar コーナーを充実させるとともに、お茶会、小宴会、昼食会等少人数の顧客に対応することで、口コミで地元客がリピーターとなり、成果を上げる事が出来た。						

3 利用者評価

No. 58

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	
		(2) 調査、会議等の内容 アンケート用紙：食堂入り口に設置 アンケート項目：利用施設・利用人数・料理・値段・サービス・清潔さ		
		(3) 調査、会議等の結果 アンケート回答者数155人 良好(77.5%) どちらともいえない(19.8%) 不満評(2.7%) 特に多い意見 交通の便が悪い・道が狭い、分かりづらい		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 十割そばの評価が高く良好意見が多い、季節メニューが好評で年通メニューとなるものがある。 そばの量が多く満足している。そばの香りがよい。 そば祭りの期間が2カ月と長く何度も訪れる事が出来る。冬期間3人から4人でのお茶会が座敷でゆっくりできてありがたい。		3
		(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出来ない、スタッフ不足でサービスが行き届かない等毎年同様の意見がある。警備会社と年間契約し繁忙期5月、8月、10月は誘導員を駐車場に配置した。スタッフは午前、昼、午後と3バターンに分けて勤務できる時間帯を選んでもらい勤務できるようにした。そばの量が多すぎて食べきれない、食べ残しをもったいないと感じる高齢者の意見も多い。 <<対応措置>> 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する。注文時にそばの量が多い事を告知し確認してから提供したり、大盛りや特盛りメニューを複数人で食べる事が出来る様にした。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	553,500	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料 委託料		指定管理料 委託料			雑（納付金）	0	雑（納付金）	0
支出	販売収入等 その他収入	43,330,000	販売収入等 その他収入	39,896,065	歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	その他収入		その他収入	1,303,916		その他		その他	
	計	44,000,000	計	41,753,481		計	0	計	0
支出	人件費	19,613,000	人件費	19,980,263	歳出	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	2,255,000	設備管理費	2,063,872		委託料		委託料	
自主事業	備品購入費		備品購入費		需用費		需用費		
	修繕費	1,140,000	修繕費	555,882	役務費	34,145	役務費	35,321	
損益	光熱水費	4,700,000	光熱水費	4,462,380	使用料・賃借料	929,986	使用料・賃借料	936,132	
	事業費	20,035,000	事業費	11,070,460	修繕費		修繕費		
	事務経費	2,257,000	事務経費	2,519,546	工事請負費	75,600	工事請負費	476,700	
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
	その他		その他	154,980	その他		その他		
	計	50,000,000	計	40,807,383		計	1,039,731	計	1,448,153
自主事業	収入	280,000	収入	80,000					
	支出	260,000	支出	80,000					
	自主事業損益	20,000	自主事業損益	0					
損益		-5,980,000		946,098	差引	-1,039,731		-1,448,153	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									49.0%
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)			代表取締役1(1)、チーフマネージャー1(0)、ふるさと体験館2(1)、若者コミュニティセンター(体験館と兼務)1(1)、ふるさとの館5(5)、くれば製菓5(5)、※繁忙期はこの他臨時スタッフを増員して対応。
	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. 58

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	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	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。	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
<ul style="list-style-type: none"> ・アルバイトを含め20名を雇用する ・地元農家から野菜、山菜等の仕入れを増やし高い品質の商品を提供する。 ・地域の祭りや長野市企画のイベントと連携する 			<ul style="list-style-type: none"> ・スタンプラリー開催 企業（いろは堂）、農林産物直売施設（敷地内）と協賛して景品を用意し、来客者の回遊を目指した。

【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	合計得点 64	<p>指定管理者の健全性 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 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	3	6		

評価理由	奥裾花自然園の休園や地震災害により鬼無里来訪者が減っている中、経費削減やえごまクッキーの販路開拓による売上げ増により、事業費を年度計画よりも大幅に削減している。
------	--

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）
	「改善事項」欄に記載なし		

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。
------------------------	-----------------

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

十割そば製造の一部機械化により、従業員全員が操作できるようになり生産性が向上した。食堂のそばメニューでそばを増量したことが口コミで広がり集客増につながった。春夏秋冬とそれぞれに期間限定メニュー作成し、好評を得たメニューを定番に加えるなど、メニューの入れ替えを頻繁に行った。新メニューや季節限定メニューは、雑誌、新聞社に記事してもらうとともに、えごまクッキーを読者プレゼントにしたことから、リピーター、通販の顧客が増加した。長野市内で開催されるイベントに積極的に参加した。

「ふるさとの館」は宿泊客の減少をカバーするために地元客の法事や宴会を有線放送にて告知し、送迎サービスを実施したが、11月の地震で立ち入り禁止となり宴会2件キャンセルした。

10月に、隣接する3店（当該施設、いろは堂、農林産物直売施設）合同スタンプラリーイベントを昨年に続き行った。スタンプ集める期間を1カ月とし月末に抽選会を開き、閑散期にしては好調な売り上げであった。春の土砂崩落災害による奥裾花自然園の通年閉園の影響で、来客数の減少が予測されることから、秋の新そば祭りを10月から11月の2か月間とた。新聞広告、地区内放送、チラシ配布で告知した結果、昨年並みの売り上げを確保する事が出来た。

② 業務の効率化に対する取組み

毎日の日時決算書を作り必要ときに人材投入し労働時間の短縮を図った。「くれは製菓」、「そば工房」の作業工程を一部機械化したため、製造量の大幅アップと人件費削減ができた。各施設見回り回数を増やし、特にトイレの水と電気管理を行い、節水と省電力に力を入れた。「ふるさとの館」と「そば工房」を冬季閉鎖し、電気、水道料を削減した。各施設の食材、原材料など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「鬼無里農産物直売所」から必要数を事前に手配し購入した。「若者コミュニティセンター」の飲食提供をやめ、貸館業務のみとした。「そば処鬼無里」にて仕出し、弁当の営業許可を取り会議弁当などの配達を行った。また、スナックコーナーのメニューを充実させ、新聞折り込み、有線放送等にて告知した効果もあり、お茶会、小宴会、同級会など地元客リピーターの利用客増加につながった。

③ その他

スタッフの募集を継続的に実施しているなか、地元高校生、主婦を土日、繁忙期間アルバイトにて採用した。

GWとお盆期間中、駐車場に警備会社の誘導員を配置し、車の管理をしっかりと行い来訪者から好評を得た。

11月末の地震で「ふるさとの館」、「若者コミュニティセンター」が被害を受けたため立ち入り禁止とした。冬期は豪雪のため施設管理に気を配り頻繁に除雪を行った。建物周辺に機械を持ち込むことが出来ず手作業で除雪を行ったため、人件費がかさんだ。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

スタッフの高齢化が進み、若手の人材確保に力を注ぐが、なかなか思うようにはいかず少人数で回している。

特産品のえごまを使ったえごまクッキーや新作菓子の製造に取りかかり、大手デパート、高速道路PA、SAの通行量の多い売店など、取扱店販路拡大を目指す。えごまの生産量が上がり菓子類の製造量も格段に伸びてきて現在の施設では手狭になっているため、新工場の建設にも力を入れていく。

(3) 次年度以降の取組み

年々減少する来客者数をどのように歯止めをかけるか、地域一体となって考えていかないといけない。近隣3店合同イベントも回数を増やすだけでなく新たな参加店を募り鬼無里全体が取り組むイベントとなるよう調整を図る。

そば打ちは機械化だけに頼らず文化や技術伝承しつつ生産性、販売力を上げていかないといけないので、従業員若者を対象に手打ち蕎麦講習を行い技術を習得させる。

国産原材料に拘った土産品、地場産品は特に品揃え、数の確保を安定させることが難しいが、特に地産地消協力店同士の相互販売でおやきを始め順調な売り上げとなり、ネットワークを広げ拡張していく。原材料の相次ぐ値上げにどのように対応するか、ただ単に商品の量目を変えたり定価を上げたりすれば済むことではないが、限界を超えそうな勢いで値上げが続いており、状況への対応が迫られている。新商品の開発を絶えず行い、来店者に飽きさせないサービスの提供を行っていく。（特にくれは製菓、食堂メニュー）

【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