

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. 59  
ID 140308

【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）、戸隠展望苑休憩施設								
指定管理者名	07002	Fun Space株式会社							
所管課	主	140300	産業政策課	副	143000	観光振興課			
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）							
		戸隠展望苑休憩施設							
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・展望苑休憩施設</li> </ul>								
施設設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・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）</li> <li>・市民に憩いの場を、観光客に戸隠高原を紹介し休憩・休養の場を提供する。（戸隠展望苑休憩施設）</li> </ul>								
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・展望苑休憩施設 休憩・休養の場の提供</li> </ul>								

【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"> <li>・協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>・管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定、計画が全て実施されない</li> <li>・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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27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

		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		博物館入館(そば博物館)	人	1,219	1,077	1,004	1,140	114%	
		そば打ち体験(そば博物館)	人	10,143	9,526	8,176	8,849	108%	
		食事、物販他(そば博物館・鏡池施設)	人	31,075	38,510	39,944	37,556	94%	
		バーベキュー設備(鏡池施設東屋)	組	113人	373人	70	46	66%	
		会議室・その他(鏡池施設)	人	0	0	0	46		
(特記事項) ・観光振興課取りまとめによる、戸隠高原地域の観光地利用者数においても前年対比96%と落ち込んでおり地域全般の利用者数が減少が伺える。 ・展望苑休憩施設は建物の老朽化及び利用者がいないことから、平成24年度の冬期に設置した雪囲いの板をそのままにして入口を封鎖してある。利用希望の際にはそば博物館へ連絡してもらうよう貼紙をしてあるが、利用希望なし。									
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 ・利用料金の収受に関する業務 ・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> 市内催事へ出張しそば打ちを披露、立川志の輔寄席への協力 <どんぐりハウス> ミニコンサート開催、コーヒー焙煎教室、アウトドア料理教室、 鏡池ネイチャーウォッチング講習、鏡池フォトコンテスト、 アマチュアアートコンテスト、木工アート教室等の開催			追加事業 <とんくるりん> 戸隠そば道(戸隠のそば数店と協力してイベントを企画し実行。そば婚の開催、カルチャースクールの講座を開講。) <どんぐりハウス> 森の気功教室開催、キミ子方式自然画体験教室開催、 山の日イベント開催				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・食べログ、Facebookなどの利用による、情報発信。 ・TV、ラジオ、雑誌を活用した広報活動の実施(TV3回・ラジオ1回・雑誌8回、新聞広告3回)								

3

3 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：食堂に設置 アンケート項目：来場のきっかけ、接客態度、料理の評価、雰囲気、年齢層など、その他ご意見	
	(3) 調査、会議等の結果	アンケート回収：191枚 来館回数：初めて(79%) 2回目(9%) 3回目(5%) 4回以上(7%) 目的：食事(64%) 体験(31%) 博物館(4%) 施設を知ったきっかけ：リピーター(32%) 紹介(2%) インターネット(22%) 雑誌・TV(17%) 住居：長野(26%) 東京(16%) 埼玉(13%) 新潟(13%) 従業員の対応：良い(73%) 普通(26%) 悪い(1%) お食事：良い(85%) 普通(14%) 悪い(1%) 雰囲気：良い(71%) 普通(28%) 悪い(1%)		
	利用者からの評価・要望等	(1) 良好とする評価	・そばが美味しい。 ・天ぷらが美味しい。 ・つゆが美味しい。 ・山菜が美味しい。 ・お通しの漬物が美味しかった。 ・りんごの天ぷらは初めてで美味しかった。 ・きのこが良かった。 ・従業員の対応が良かった。 ・作るのが楽しくて良かった。 ・塩そばが美味しかった。 ・案内が良かった。 ・体験の指導が親切丁寧。 ・滑り台が楽しかった。 ・自分で打った蕎麦美味しかった。 ・満足できた。お土産の商品説明が分かりやすかった。	3
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・薬味に大根おろし、わさびが欲しい。 ・つゆがしょっぱい。 ・ごはんが欲しかった。 ・蕎麦が出てくるまで遅い。 ・天ぷらが冷たかった。 ・足の裏が真っ白になってしまった。 ・子供用のイスが欲しい。 ・従業員が少ない。	
		《対応措置》	・接客についての研修を実施 ・繁忙期のスタッフの増員 ・ミーティングを実施 ・子供用椅子の購入検討 ・アンケートを基に改善策を話す会を定期的に実施。	

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	10,474,000	利用料金	11,228,203	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	0	指定管理料	0		雑（納付金）	0	雑（納付金）	578,000
支出	委託料	0	委託料	0	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	39,377,000	販売収入等	36,278,394		その他		その他	
	その他収入	10,000	その他収入	6,312					
	計	49,861,000	計	47,512,909		計	0	計	578,000
収入	人件費	21,623,000	人件費	21,873,176	歳入	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	1,169,000	設備管理費	1,311,412		委託料		委託料	
支出	備品購入費	973,000	備品購入費	1,010,594	歳出	需用費		需用費	
	修繕費	382,000	修繕費	625,426		役務費		役務費	
	光熱水費	2,776,000	光熱水費	3,010,131		使用料・賃借料	286,993	使用料・賃借料	286,993
	事業費	17,121,000	事業費	15,531,610		修繕費		修繕費	
	事務経費	1,776,000	事務経費	1,457,753		工事請負費	691,200	工事請負費	
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費		備品購入費	
	その他	3,123,000	その他	3,099,744		その他		その他	
	計	48,943,000	計	47,919,846		計	978,193	計	286,993
自主事業	収入	432,000	収入	229,498					
	支出	400,000	支出	200,000					
	自主事業損益	32,000	自主事業損益	29,498					
損益		950,000		-377,439	差引		-978,193		291,007
人件費比率【人件費（賃金等）／平成26年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									45.6%
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） 常勤6（5） 非常勤17（15） 短期アルバイト2（2） どんぐりハウス 施設長1（1） 常勤3（3） 非常勤4（4） 計 34名（31）		
	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. 59

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	☑	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	☑	
	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"> <li>・地元住民の雇用</li> <li>・各種地域団体への加盟</li> <li>・地域の学校等への協力（職場見学、体験等）</li> <li>・民芸品、地元商品の支援</li> </ul>			<追加> ・食材の地元購入

【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		

評価理由	前年に比べ、売上げの減少はあるものの、協定に沿った管理がなされている。
------	-------------------------------------

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

- ・吉田高校戸隠分校そば学習への協賛実施（そば打ち道具・そば打ち指導員への協力）
- ・戸隠そば打ち体験教室（長野県カルチャーセンターの教室）実施
- ・戸隠中学校職場体験学習の受入実施
- ・戸隠そば協同組合、麵'Z倶楽部、そば祭り実行委員会への積極参画により地域連携を図った。
- ・そば祭り（志の輔落語など）への協力実施。また、そば祭り期間中に、そば婚を開催。
- ・そば博物館専用のリーフレットの作成と戸隠そば協同組合店舗への設置を依頼実施した。
- ・どんぐりハウスにて「森の気功教室」の開催（講師：シルビー・ジャコさん）
- ・どんぐりハウスにて「キミ子方式自然画体験教室」「作品展」の開催（講師：国田裕子さん）
- ・信越五岳トレイルランへの協力を行った。
- ・鏡池どんぐりハウスにて山の日や夏休みに「木の実でオブジェ作り」などの体験教室を開催。秋には「リース作り」も実施。
- ・8月後半に「Sunday Afternoon Live」開催。長野市内で活動しているグループに出演していただく。
- ・季節限定のメニュー作りや売店商品の充実を図った。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・人件費の抑制策として、必要な人員の見直しと、業務内容、メニュー内容の見直しを行った。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および品質の向上を図った。
- ・売上に合わせた支出（経費）の管理を行い、実施した。

## ③ その他

- ・お客様へのおもてなしを行うために、スタッフ研修の実施や、店前を花で飾りお迎えするようになった。
- ・売店商品の入替えや棚の整備を行い、楽しんでお買物が出来る工夫を行った。
- ・POPなどを活用し分かりやすい売店づくりを行った。
- ・どんぐりハウストイレの使用法の英語表記

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・博物館利用者の増大。（リーフレットを戸隠のそば店への設置と周辺観光施設への設置を実施）来館者の博物館入館率の向上。
- ・売り上げの増大。博物館、そば打ち体験を軸に集客をして行く。（そば打ち体験チラシの作成済）
- ・伝統を守りながら、とんくるりんのオリジナルメニューの開発。（食堂・物販）
- ・地域連携、地域振興の強化。長野市観光への貢献。

## (3) 次年度以降の取組み

- ・営業活動の強化を行う。団体利用者への営業活動の実施。
- ・品質の維持向上の為に、スタッフ研修会の実施。品質向上と売上増大の為に工夫を行う。
- ・ホームページ改訂、その他ネットメディアを利用した情報発信の強化。FunSpace指定管理施設との協力による営業活動の実施。
- ・メニュー、ホームページなどの英語表記。
- ・地域連携、地域振興の為に、昨年に引続き「戸隠そば協同組合・麵'Z倶楽部・商工会・そば祭り実行委員会」への参画と協力を行う。
- ・長野市の企画している体験型観光のひとつとして、そば打ち体験や鏡池での散策などをアピールして行く。
- ・鏡池2階の活用（体験教室、写真展、絵画展の開催）、1階ギャラリーの改装（展示写真の変更、映像放映など）

## 【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