

【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)								
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							
	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							
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"> 鬼無里ふるさと体験館(食堂売店):昭和63年3月設置、平屋278㎡ 鬼無里農林産物加工施設(食品加工製造):平成元年3月設置、平屋26㎡ 鬼無里工芸館蕎麦工房(そば打ち等体験):平成2年3月設置、木造2階建76㎡ 鬼無里農林産物直売施設(地元野菜等直売):平成16年11月設置、平屋286㎡ 								
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。								
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)								

【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	有限会社ふるさと鬼無里			当該指定管理者の 指定回数	5 回	
指定期間	平成30年4月1日	～	令和5年3月31日	5年	当該指定管理者の 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

		利用区分等	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		ふるさと体験館	人	30,602	13,210	15,032	20,678	138%	3
		農林産物直売施設	人	12,123	10,494	12,080	12,589	104%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) ふるさと体験館は、新型コロナウイルスの影響により時短営業を実施							
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	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そば打ち体験 ②おやきづくり体験 ③えごま油搾り説明見学ツアー ④eバイクレンタル事業			①～③新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		食堂メニューに地元食材を使用したそばメニューやご飯ものなどを増やした。昨年度に引き続きテイクアウトにも力を入れ、数か月ごとにメニューの入れ替えを行い常に目新しさを感じるようにした。ただ原材料の高騰などで値上げを行う。地域の観光情報センターとして観光パンフレットやマップの配布、掲示、案内の充実、モニターの設置などを行った。鬼無里観光振興会とサイクリングマップ作成に協力しeバイクの利用促進に努めた。昨年に引き続き入り口に消毒液の設置などを行いコロナウイルス感染拡大防止に努めた。							

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	インターネット等	3
		(2) 調査、会議等の内容 インターネット(グーグル)から投稿された口コミと評価(5段階)を調査。会計時に可能な範囲で利用者から聞き取り調査を実施。		
		(3) 調査、会議等の結果 インターネット口コミ件数31件(令和4年度) 星5 5件 16% 星4 11件 35% 星3 11件 35% 星2 1件 3% 星1 3件 10%		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・十割そばがしこしこ、モチモチとした、歯ごたえのある太麺。 ・ダムカレーが美味しい。蕎麦のお椀がついてきて良かった。 ・そばだんご甘みもちょうどよく美味しい。健康的なおやつ。 ・定食のボリュームが多く満足した。		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・店外のトイレが閉鎖されていた。 ・ご飯が糠のような香りがした。 ・15時ごろに行ったがイトインが閉まっていた残念だった。 ・そばが固くうどんみたいだった。		
		《対応措置》 ・店外のトイレは試験的に24時間開放中。 ・改めてスタッフに米、そばの調理法について指導した。 ・繁忙期は営業時間を伸ばし遅い時間の来店にも対応した。 ・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。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	562,000	利用料金	562,100	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料		指定管理料			雑(納付金)		雑(納付金)	
収入	委託料		委託料		歳入	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	25,000,000	販売収入等	19,124,016		貸付料		貸付料	
収入	その他収入		その他収入	545,412	歳入	その他		その他	
	計	25,562,000	計	20,231,528		計	0	計	0
支出	人件費	8,557,000	人件費	7,462,023	歳出	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	650,000	設備管理費	640,537		委託料		委託料	
支出	備品購入費		備品購入費		歳出	需用費		需用費	
	修繕費	500,000	修繕費	305,930		役務費		役務費	32,204
支出	光熱水費	3,500,000	光熱水費	3,654,973	歳出	使用料・賃借料	1,099,076	使用料・賃借料	1,452,429
	事業費	10,895,000	事業費	11,321,558		修繕費		修繕費	
支出	事務経費	1,360,000	事務経費	1,440,255	歳出	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	
支出	その他	100,000	その他	107,700	歳出	その他		その他	
	計	25,562,000	計	24,932,976		計	1,099,076	計	1,484,633
自主事業	収入	98,000	収入	98,000					
	支出	11,000	支出	15,000					
自主事業	自主事業損益	87,000	自主事業損益	83,000					
損益		87,000		-4,618,448	差引	-1,099,076		-1,484,633	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									29.9%
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	☑	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	取締役1、店長1、ふるさと体験館・農産物加工施設4 計6名(6) ※繁忙期はこの他派遣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			
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			
平等利用	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	☑	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	☑	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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	☑	3
	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		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	☑	3
	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		

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	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	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
	<ul style="list-style-type: none"> ・地域雇用(65歳以上の高齢者3名、週3日ほどの就労にて契約) ・地元農家との話し合いを積極的に行い、鬼無里のえごま、野菜、山菜の種類を増やし、計画的生産と質の良い物を加工、食堂で提供 ・地域の祭りや市企画イベント、商談会への参加 ・隣接する三店合同イベントとしてスタンプラリーを開催 ・障害者就業施設の物品を農林産物直売所の特設コーナーで販売 		

【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 62	
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	<p>地元農家と協力し、地元農産物を活用した加工製品等の開発を積極的に行うとともに、食堂や弁当メニューを定期的に更新するなど、指定管理料を受けずに施設運営を行い、地域の振興と活性化に貢献していることから、「地域連携」の評価を4とした。</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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き収支の改善に努めること。 ・鬼無里地区の新たな観光コンテンツの創出を検討していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により、利用者数が回復しないなか、施設の管理運営に伴う損失を最小限に抑えた。 ・観光振興会と協力し、鬼無里のサイクリングマップ作成を行い、観光客誘致を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き収支の改善に努めること。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>地元企業や団体と協力しながら、長野県内外からの集客等を目的としたイベントや企画を計画・実施し、施設の利用促進と、収支改善を図る。</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

鬼無里地区の数少ないそば処として、観光客を始めとする地元の方々に満足いただける食堂メニューの開発、考案、変更に取り組んできた。テイクアウトやデリバリーのラインナップ変更を行い、地元の食材を活用したメニューを提供することで、地元の方々の利用を促進し、売り上げの回復に努めた。国産原材料を使用した土産品の販売も行っており、新聞広告や雑誌広告、各種サービス券の発行など積極的な宣伝活動を行った。さらに、地場産品のえごまを販売し、関連商品も豊富に取り揃えることで、他店ではなかなか手に入らない商品を提供することができた。特にハイキング客が多い季節には土産売り上げを伸ばすことができた。食品検査や全体清掃などの整理整頓にも心を配り、食材や食品の安全性を確保する努力をした。長野市とのイベントに積極的に参加し、さまざまなサービス券を発行するなど、地域の活性化に貢献した。新型コロナウイルス感染防止対策として、市、県、国が定める基準をクリアし、安心して利用していただけるお店となるように心掛けた。昨年に引き続き、鬼無里観光振興会の主導のもと、eバイクレンタル事業を展開しており、それに伴い鬼無里地区のサイクリングマップの作成にも協力した。サイクリングマップを掲示や配布することで、鬼無里地区への誘客や施設利用者の増加を図った。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・えごまクッキー用の「えごま」の選別や搾油作業の一部機械化し時間短縮と人件費削減ができた。
- ・通販サイトアマゾンに出品したえごま油やえごまクッキーなどにリピーターが付き一定の売り上げ確保している。
- ・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。また昨今の電気代高騰による影響を鑑みて各施設の電気使用量を見直し電気使用量削減に努めた。
- ・食材、原材料などは出来る限り一括仕入れ、旬の食材を農産物直売所から必要数を事前に連絡してから購入し経費を抑えた。
- ・キャッシュレス決済を導入し利用者の利便性の向上を計った。
- ・そばの製造に伴う機器を新たに購入し繁忙期などの大人数の来店にも対応できるようにした。

③ その他

食品検査、全体清掃など整理整頓に心がけ食材、食品の安全性を確保する。引き続き新型コロナウイルス感染症の予防ポスターを張り出し告知し、手洗い、アルコール消毒、マスクや作業時の手袋装着等徹底した安全対策とする。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・従業員の高齢化による体力や健康問題とスタッフ不足によるサービス遅延の可能性があ。需要変動により不安定な雇用状況が生じ、従業員も安定性や将来への不安を抱えている。したがって、若年層を採用し柔軟な雇用戦略を構築する必要がある。
- ・厨房内の排水設備が不十分の為、十分に清掃が行き届いていない箇所がある。現状の排水設備の改修が必要と思われる。
- ・施設の設計時の問題により壁、天井の断熱材が不使用である。夏季の冷房、冬季の暖房による光熱費が経営を圧迫している。

(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

当施設は新型コロナウイルスの影響が落ち着いてきた年においても、自粛ムードがまだ残る中で地域の需要に応える取り組みを行った。観光客の利用は以前のような数には及ばなかったが、ニーズに合った商品の提供や食堂メニューの工夫により、地元の方々からの支持を得ることができた。土産物の陳列に関しては売れ行きの良い商品が、持ち運びしやすいサイズや移動中に食べやすいものへと需要がシフトしていることに着目し、それに合わせた商品展開を行った。また、手の届きやすい低価格帯の商品を提供することで、利用者の満足度を高める努力をした。食堂の営業においても、地元向けのメニューを増やし、個々のお客様に満足していただけるようなメニュー作りに取り組んだ。また、経費の見直しを行い、光熱費の削減や使用食材の変更、仕入れ先の再検討などを行うことで、経営効率の向上を図った。当施設は、新型コロナウイルスの影響が残るなかで地域のニーズに対応し、利用者の満足度向上を目指した取り組みを行ってきた。今後も引き続き、地域の方々に愛される施設として、サービスの向上に努める。

② 次年度以降の取組み

- ・えごま関連商品には新たな刺激が必要。長年同じ商品が続いているため、新パッケージや新商品の考案を行い、古くなった商品に新たな魅力を与え、消費者の関心を引き付ける。
- ・高齢者夫婦が主な来店客で、土産品は帰宅後の最低限の消費にとどまる。農村公園などを活用したサービス、体験の提案により、新たなターゲット層への提案を行う。
- ・地元食材を使った高単価メニュー開発、単価アップ施策とフードロス・SDGsへの配慮を両立し、持続可能な店舗運営を重視し、顧客に品質と社会的価値を提供する。
- ・店内レイアウト改善を行い、売店陳列や観光情報ブース設置、食堂セルフサービス導入などで動線改善し、顧客満足度向上と地域魅力発信に注力する。