

【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	143100	北部産業振興事務所	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とんくるりん（博物館展示室、事務室、食堂ホール、そば打ち体験スペース、厨房、トイレ、2Fそば打ち体験道場） 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（食堂ホール、厨房、トイレ、展示室、事務所、2F会議室）、付帯施設：東屋（BBQ棟）3棟、トイレ棟2棟</li> </ul>								
施設設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸隠のそば文化の魅力を発信し、そば文化に関する理解を深めてもらうため、市民及び観光客に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ことを目的とする。（戸隠そば博物館）</li> <li>・森林の総合的利用に関する意識向上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し、地域の活性化を図ることを目的とする。（鏡池園地総合案内施設）</li> </ul>								
基本方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、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。</li> </ul>								
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 飲食物の提供、物品の販売、木工教室等の開催</li> </ul>								

【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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定、事業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、事業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	～	令和2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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	博物館入館(そば博物館)	人	1,224	988	1,099	855	78%	
	そば打ち体験(そば博物館)	人	9,004	7,430	7,902	7,596	96%	
	食事、物販他(そば博物館・鏡池施設)	人	45,505	36,507	40,390	49,900	124%	
	バーベキュー設備(鏡池施設東屋)	人	0	0	60	608	1013%	
	会議室・その他(鏡池施設)	人	45	110	98	2	2%	
							#DIV/0!	
						#DIV/0!		
(特記事項) 【そば博】NHK「イブニング信州」取材、子供そば打ち体験、そば婚等のイベント開催 【どんぐり】NHK「鶴瓶の家族に乾杯」放送(ガレットの紹介)、ミニコンサート開催等により利用者が増加した。								
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"> <li>長野市戸隠そば博物館(とんくるりん)の管理運営</li> <li>その他、そばに関する資料等の展示、体験学習、地場製品の販売に関することなど</li> <li>長野市鏡池園地総合案内施設(どんぐりハウス)の管理運営</li> <li>その他、観光客の休息の場の提供、物品の販売など</li> </ul>		特になし				
	自主事業	<とんくるりん> ・子供そば打ち体験(吉田高校戸隠分校そば部協力) ・夏休み博物館クイズ・立川志の輔寄席・そばレシピ教室 ・戸隠山菜食べ方教室・戸隠そば婚 <鏡池どんぐりハウス> ・ミニコンサート・鏡池ネイチャーウォッチング講習 ・鏡池フォト写真展・アマチュアアート展示会、教室 ・木工アート教室		<とんくるりん>(追加事業)戸隠そば打ち教室(長野県カルチャースクール協賛)(未実施事業)山菜食べ方教室、そばレシピ料理教室…季節メニューやお通しとして提供。 <鏡池どんぐりハウス>(追加事業)1階ギャラリー写真入替え、映像放映、2階ギャラリー展示。(未実施事業)鏡池ネイチャーウォッチング講習…photo講習会として開催				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>地元メディアへの広告掲載(長野市民新聞、週刊長野、FreeBookなど)。周辺県等への広宣活動。</li> <li>ホームページ、facebook、Instagram、食べログの活用で情報提供。</li> <li>ながの子育て家庭優待パスポート取扱店・ながのファンクラブ対応・おいしい信州ふーど(風土)Weekメニュー提供</li> </ul>							

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 (3) 調査、会議等の結果 アンケート件数 152件 来店回数 : はじめて(81%) 2回目(12%) 3回以上(7%) 目的 : 食事(56%)、体験(42%)、博物館(1%)、その他(1%) 住居 : 長野(25%)、関東(44%)、北陸・新潟(10%)、その他(21%) 従業員対応: 良い(86%)、普通(14%)、悪い(0%) 食事 : 良い(94%)、普通(6%)、悪い(0%)	
利用者からの評価・苦情等	(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。 ・そば茶が美味しい。 ・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。 ・楽しめて良かった。 ・お土産が色々あった。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・混雑時の対応の改善(お待たせする時間の紹介等) ・そば博食堂でもデザートメニューの提供。 <<対応措置>> ・facebookやホームページでそば打ち体験の予約情報の提供 ・デザートメニュー(そばパンケーキ・そば団子ぜんざいなど)の提供		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	11,710,000	利用料金	9,519,353	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	0	指定管理料	0		雑（納付金）		雑（納付金）	
	委託料	0	委託料	0		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	41,882,000	販売収入等	41,688,458		貸付料		貸付料	
	その他収入	11,000	その他収入	64,288		その他		その他	
	計	53,603,000	計	51,272,099		計	0	計	0
支出	人件費	20,667,000	人件費	22,518,215	歳出	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	1,306,000	設備管理費	1,527,098		委託料		委託料	
	備品購入費	1,000,000	備品購入費	1,135,290		需用費		需用費	
	修繕費	280,000	修繕費	408,809		役務費		役務費	
	光熱水費	2,897,000	光熱水費	2,872,742		使用料・賃借料	286,993	使用料・賃借料	286,993
	事業費	18,311,000	事業費	18,906,345		修繕費		修繕費	
	事務経費	4,918,000	事務経費	5,065,018		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	3,600,000	本社経費	3,600,000		備品購入費		備品購入費	
	その他	22,000	その他	52,553		その他		その他	
	計	53,001,000	計	56,086,070		計	286,993	計	286,993
自主事業	収入	247,100	収入	136,150					
	支出		支出	0					
	自主事業損益	247,100	自主事業損益	136,150					
損益		849,100		-4,677,821	差引		-286,993		-286,993
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									40.1%
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)		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	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保護の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	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"> <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、戸隠麵'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）、地元商品く（長野市内作家さん）ポストカード、お菓子、小物類、バック、ガラス細工など&gt;の支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直売所・地元農家・地元企業から食材・売店商品の仕入を行う</li> <li>・長野市内農家さんからの果物の仕入を行う</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、ポストカード販売を実施。</li> <li>・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	<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	2	8	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	
<b>合計得点</b>			<b>58</b>

評価理由

利用者数が大きく増となったが、指定管理者収支がマイナスとなったため、事業収支をの評価を2とした。地域雇用、地元食材の積極的な購入、地域のアーティストの作品展示及びコンサート開催等、地域貢献を果たしていることから、地域連携の評価を4とした。

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）
鏡池施設は施設専用水道により、どんぐりハウス及び周辺公衆トイレに給水しているが、夏季等の渇水期に水不足に陥ることが多く。毎年多くの観光客が訪れる時期に公衆トイレ等へ十分な給水ができず、公衆トイレ、パーベキュー施設の休止となってしまうため、安定的な水源の確保を検討する。	水源確保のため、水源施設の清掃、水道施設（バルブ等）の修繕等を実施したが、水不足の解消に至らなかった。水不足時は、市職員が給水タンク（1t）による配水池への給水活動を実施した。	絶対的に水量が不足している。（川が枯れている。） 井戸の整備による地下水活用、長野市上水道区域への編入等の検討

次年度の目標・取組み等  
(施設所管課)

戸隠そば博物館で使用している機械設備、厨房機器等が老朽化による故障頻度が高く、また、部品供給の終了により、今後、修繕対応ができない機器も発生しているため、計画的な更新を目指す。水量の確保のため、水道施設の効率的な運用を指定管理者と協議していくとともに、渇水時には、指定管理者と協力して、給水活動を実施し、安定的な施設運営を目指す。

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

- ・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「出会いの場」「そばに親しむ場」の提供を行った。
- ・吉田高校戸隠分校そば部と協力をして「子供そば打ち体験」を開催。小学生に戸隠流そば打ちを体験して頂いた。
- ・信州ミュージアムネットワーク事業への参画（夏休み博物館クイズの実施）
- ・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。
- ・戸隠流そば打ち体験ポイントカードの作成。
- ・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。
- ・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。
- ・夏のお盆の期間中に「鏡池マルシェ」を開催。夏休みに鏡池を訪れた観光客にクラフト雑貨や手作りアイスを楽しんでいただいた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・光熱水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

- ・博物館展示品の説明を音声化・多言語化を図りたい。
- ・電気のLED化。
- ・営業力の強化（団体顧客の増加）。
- ・地域振興の強化。地域と協力を行い、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）。
- ・鏡池の飲用水の確保。使用可能トイレの確保。（水量・便座・タンクの更新）

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

【B】計画や目標を上回る

- 【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者  
自己総合評価

D

① 評価理由

- ・事業内容の実施は計画通り出来たが、前半の天候不順などの影響で売上げが伸びず、赤字になってしまった為。

② 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。
- ・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。鏡池どんぐりハウスでの外国人対応が出来るスタッフの確保）
- ・素人戸隠そば打ち大会の開催（とんくるりんで技術を磨いた方々を対象にそば打ち選手権を開催）。
- ・戸隠そば博物館クイズなど子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の利用を増やして行きたい。
- ・SNSによる発信強化