

【施設状況】

グループ名称	中条地域特産物販売施設、中条農林産物直売施設								
指定管理者名	eternal story株式会社					法人番号	2100001030827		
所管課	主	143150	西部産業振興事務所	副					
構成施設	2088	中条地域特産物販売施設							
	5398	中条農林産物直売施設							
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	開設:平成7年4月 ・特産物販売施設:物産販売スペース、食堂、多目的ホール、厨房2、事務室、休憩室 ・イベント広場:屋外ステージ、芝広場、東屋 ・道の駅トイレ:男子(大3・小8)、女子(兼8)、障害者用(洋式1) ・やさもち加工場:やさもち加工室、そば加工室、倉庫、機械室、冷凍倉庫、休憩室								
施設設置目的	中条地域の特産物及び農産物等の販売を行い、地域の地場産業と観光の拠点として、地域産業の振興及び地域の活性化に寄与することを目的とする。また、地域の情報発信の中心施設として、まちづくりに貢献する。								
基本方針等	利用者に質の高いサービスを提供するとともに、各施設を一体的に活用することにより、施設の集客力向上を図る。								
主な実施事業	・施設及び設備、備品の適正な維持管理 ・施設の利用受付、利用許可、料金の收受に係る業務 ・地域農産物の販売及び地元食材を使用した飲食の提供								

【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	eternal story株式会社				当該指定管理者の 指定回数	1 回	
指定期間	令和3年4月1日	～	令和8年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	令和3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	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
	売店利用者数	人	80,357	51,985	60,442	76,943	127%	
	食堂利用者数	人	63,662	41,759	30,466	39,500	130%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	

  

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設及び設備、備品の適正な維持管理業務</li> <li>施設の利用受付、利用許可等に関する業務</li> <li>飲食の提供に関する業務</li> <li>利用料金の収受に関する業務</li> </ul>		
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種イベント開催</li> <li>道の駅カルチャースクール・講座開設</li> </ul>			

  

サービス維持・向上の取組み (広報等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種メディアから14件の取材を受けた。</li> <li>施設のイベントのみならず、豊かな地区の自然の魅力を発信するような視点をもってSNS投稿を週3回程度実施した</li> <li>市主催の農業フェアや首都圏ジビエイベントへの出店、上越うみてらす名立とコラボした山と海との交流イベントを開催し、広域PRに努めた</li> <li>観光誘客につながる公衆トイレとして「まごころトイレ」の認定を受けた</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	<p>(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 食堂アンケートを実施 258件回答あり(R3年度は42件)</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 5段階評価はすべての項目において改善 ※カッコ内はR3年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>味 : 3.9 (3.7)</li> <li>ボリューム : 3.9 (3.7)</li> <li>品数 : 3.6 (3.0)</li> <li>待ち時間 : 3.7 (3.4)</li> <li>接客態度 : 3.9 (3.8)</li> <li>店内雰囲気 : 4.0 (3.6)</li> </ul>	
利用者からの評価・苦情等	<p>(1) 良好とする評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>わざわざ「おぶっこ」を食べに来たかがありました。おいしかったです。(以前よりおいしくなった気がします。)また来ます</li> <li>美味！最高でした。味の大幅改革だよ。次回来店も！約束します</li> <li>おぶっこが大大好きで何度か来店させていただいています。今日もとてもおいしかったです</li> <li>店内清潔でした。調味料が揃っていてうれしいです。アルプスが見えてGOOD！景色がよく自然の中につかり落ちつく</li> <li>売場を含め、店内の雰囲気が良い</li> </ul> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項</p> <p>アンケートで多かった要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①メニュー改定をしてほしい、品数が少ない</li> <li>②食堂待ち時間改善</li> </ul> <p>≪対応措置≫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①改善対応: 新メニュー(鹿肉キーマカレーなど)の開発や、地元産品を使用した季節ごとのメニューを開発した</li> <li>②改善対応: おぶっこは、やきもち加工場を利用した事前の仕込みを行い、調理時間を短縮した。また、待ち時間がかかる場合は声掛けを行った</li> </ul>		

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	31,000	利用料金	0	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	137,064,000	販売収入等	140,873,794		貸付料	0	貸付料	0	
	その他収入	200,000	その他収入	1,606,167		その他	0	その他	0	
計	137,295,000	計	142,479,961	計	0	計	0	3		
支出	人件費	28,000,000	人件費	31,210,273	歳出	指定管理料	0		指定管理料	0
	設備管理費	4,000,000	設備管理費	4,868,465		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	3,000,000	修繕費	1,056,280		役務費	0		役務費	0
	光熱水費	8,555,000	光熱水費	10,395,699		使用料・賃借料	0		使用料・賃借料	0
	事業費	84,000,000	事業費	97,109,915		修繕費	0		修繕費	847,000
	事務経費	5,500,000	事務経費	4,414,373		工事請負費	0		工事請負費	698,500
	本社経費	3,000,000	本社経費	3,000,000		備品購入費	0		備品購入費	2,717,000
その他	100,000	その他	0	その他	0	その他	0			
計	136,155,000	計	152,055,005	計	0	計	4,262,500			
自主事業	収入	200,000	収入	596,175						
	支出	200,000	支出	280,400						
自主事業損益	0	自主事業損益	315,775							
損益	1,140,000		-9,259,269	差引	0		-4,262,500			
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)								20.5%		
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) 駅長1名(1)、売店スタッフ9名(7)、食堂スタッフ8名(7) 計18名(15)		
	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	3

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		☑
		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。		評価
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	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内からの積極的な雇用を実施する</li> <li>・地産地消を目的とした地元食材の仕入れや、地元中条地区のやきもち家とのタイアップによるおやきの提供</li> <li>・道の駅連絡協議会に参加し、他施設と情報交換を行う</li> <li>・住民自治協議会の会合などに参加し、地域課題の共有を図り連携を強化する</li> <li>・地域住民主催行事への協力と連携したイベントの開催する (主なイベント7月:カプトムシイベント・道の駅中条サマーフェス、9月:ジャンボかぼちゃイベント、11月:むしくらまつり、12月:年の暮れ特産品フェア)</li> <li>・小川村・大町市共催のおやき恋訪イベントに積極的に協力を行う</li> <li>・ジビエ商品の開発・販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中条小学校の社会科見学、中条高校の職業体験受け入れにも対応した</li> <li>・信州大学生と連携し、軍ティを制作配布した</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	合計得点 <b>60</b>	
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	3	6		
評価理由	各種メディアを利用し、積極的に宣伝を行うとともに、新商品の開発も行い、着実に利用者数が増加している。			
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)	
	施設の補修、修繕については、指定管理者と協議の上、優先順位をつけて計画的に実施する。	協定に基づき、必要に応じて施設の補修を行った。		
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	農林産物直売施設の有効活用について、指定管理者と協議していく			

指定管理者自己評価	
<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"> <li>新規メニュー開発やジビエ商品開発により、来客者の商品選択の幅を広げた</li> <li>地元産鹿肉を使用した鹿肉キーマカレーを開発し、食堂メニューの品数を増やした</li> <li>ディスプレイ展示の配置転換を行い、お客様が道の駅中条の旬の商品を見つけやすくした。店内の雰囲気明るさを改善し、お客様の利便性を向上させた</li> <li>やきもち家の灰焼きおやきを道の駅中条店内で販売し、お客様が灰焼きお焼きを購入しやすくした</li> <li>上越市道の駅うみてらす名立との交互物販イベント「山と海の道の駅交流」を企画開催し、道の駅中条でも海産物が食べられる機会を提供した</li> </ul> <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>弊社管理部での労務管理、経理サポートにより、施設職員が接客サービス、販路拡大、地域連携に集中できるような体制をとっている</li> <li>飯綱高原のアルカディア、松代のコトりの湯などの施設より蓄積されたノウハウや人材の投入、またそれら施設においての研修環境を整えている</li> <li>第三者評価を実施し、これまでの運営をふりかえり今後の施設運営の改善点を明確にした</li> </ul> <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就労支援A型事務所DICEへ清掃業務を委託し、道の駅中条の環境整備に努めるとともに、就労支援を行った</li> <li>施設内の不具合を社内の整備部門にて、自社修繕を実施。道の駅中条多目的ホール2階のコウモリ対策を実施し、ホールが使用できるようになった</li> <li>休憩室レイアウト替えによるスタッフの働きやすさ向上、店内レイアウト変更、月見橋の応急処置を実施した</li> </ul>	
<p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>光熱費高騰により、損益に大きな影響をもたらした。全国的な物価高騰だが、光熱費補填なく運営することに限界がある</li> <li>月見橋の老朽化により修繕が必要である</li> </ul>	
<p>(3) 総合評価</p> <p>① 評価理由</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・門前町大縁日フェアや首都圏イベント出店により、市内外からの新規来訪者開拓を実施した。結果、販売目標額137,064千円を3,000千円以上上回る140,873千円、前年度対比1.46倍と高い実績を残すことができた</li> <li>・店内のレイアウト替えや地域特産物コーナーの増強により、物販の売り上げが前年度対比で1.44倍増加した</li> <li>・季節感ある食堂新メニュー提供と、テイクアウトでのソフトクリーム販売により、飲食の売り上げが前年度対比で1.72倍増加した</li> <li>・インスタグラムへの定期的な情報発信と月平均1件以上のメディア取材対応により、新規来場者の獲得につながった</li> <li>・駅長をはじめ移住者、若年層の積極的採用、中条地区定住促進に貢献。雇用創出の一助を担っている</li> <li>・むしくらまつりや、ジャンボかぼちゃコンクール、カブトムシイベントにて道の駅中条コラボイベントを開催し、利用者数増加と地域活性化に寄与した</li> </ul> <p>② 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やきもち加工場を活用し、おぶっこ麺開発を実施する</li> <li>・生産者とのコミュニケーション強化するため、定期的にお茶っこ会を開催する</li> <li>・インボイス等新制度に対応するため、仕入・委託販売手続きを再構築する</li> <li>・新規生産者、出荷数の増加を狙い、農家開拓を実施する</li> <li>・産直システムの運用を見直し、社内DX化を進め、売店担当者の仕事効率化を図り、お客様接客に集中できる体制を構築する</li> </ul>	<p>指定管理者 自己総合評価</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p>
<p>52-5</p>	