

【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	150820	観光振興課 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								
	2100	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	・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		6回	
指定期間		令和5年4月1日		～	令和10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)							3

3

2 施設の有効活用

No. 40

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	ふるさと体験館	人	15,032	20,678	23,181	24,285	105%	
	農林産物直売施設	人	12,080	12,589	12,059	12,238	101%	
(特記事項)								
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おやきづくり体験 ②えごま油搾油見学会 ③eバイクレンタル事業			①については参加者の減少により休止 ②については応募無し			
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・地元の新聞への広告掲載、地元テレビの出演(そば祭り) ・テイクアウトメニュー、宴会メニューのチラシ作成、地区内への配布 ・季節ごとテイクアウトメニュー、食堂メニューの変更、地元食材を使用したメニュー作り ・市内、地区内イベントへの参加、出店						

4

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19件(令和6年度) 星5 8件 42% 星4 7件 36% 星3 3件 15% 星2 1件 5% 星1 0件 0%		
	利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・田舎らしい蕎麦がおいしい ・天ぷらがおいしい、提供が早い ・そば団子が珍しい		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・天ぷらの衣が厚くてまいち ・券売機がキャッシュレス対応していない ・割り箸が使いにくいのでそばが食べにくい		
		≪対応措置≫ ・食堂メニューにおいてはなるべく地元食材を使用し調理方法をマニュアル化しスタッフへ周知した ・有人レジにてQRコード決済が対応できるのでキャッシュレス決済を希望の方には有人レジで対応した ・券売機のキャッシュレス決済対応変更については利用状況を踏まえ検討中 ・割りばしや食器類について見直しを行った		

4 事業収支

No. 40

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算			令和5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	572,000	利用料金	572,000	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)	
	委託料		委託料			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	32,000,000	販売収入等	23,637,766		貸付料		貸付料			
	その他収入		その他収入			その他		その他			
	計	32,572,000	計	24,209,766		計	0	計	0		
支出	人件費	9,957,000	人件費	5,567,406	歳出	指定管理料		指定管理料			
	設備管理費	650,000	設備管理費	407,603		委託料		委託料			
	備品購入費		備品購入費			需用費		需用費			
	修繕費	500,000	修繕費	261,634		役務費		役務費			
	光熱水費	4,200,000	光熱水費	3,705,639		使用料・賃借料	961,277	使用料・賃借料	1,094,788		
	事業費	15,380,000	事業費	12,967,717		修繕費		修繕費			
	事務経費	1,470,000	事務経費	2,292,423		工事請負費		工事請負費			
	本社経費		本社経費			備品購入費	632,500	備品購入費			
	その他		その他	89,320		その他		その他			
	計	32,157,000	計	25,291,742		計	1,593,777	計	1,094,788		
自主事業	収入	295,000	収入	110,000							
	支出	132,000	支出	20,000							
	自主事業損益	163,000	自主事業損益	90,000							
損益		578,000		-991,976	差引		-1,593,777		-1,094,788		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									22.0%		
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	
管理運営全般	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:市内雇用者6名) ※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	☑		
		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	☑		
		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行われたか	☑		
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	☑			
	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				

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. 40

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	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	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	
	・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する。） ・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】

【施設計画】

評価項目			評価	得点	総合評価	
総合評価	指定管理者の健全性	3	6	合計得点	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 0 1 2 3 4 5 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 ----- 基準値	
	施設の有効活用	4	16			
	利用者評価	3	12	64		
	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		・地元の野菜や山菜を積極的に活用し、地元農家と連携イベントを開催するなど地域振興及び活性化に貢献している。 ・テイクアウトメニュー、宴会メニューのチラシ作成、地区内への配布やテイクアウトメニューの配達範囲の拡大やラインナップの工夫により、新たな地元住民の顧客を獲得し、観光客のみならず地元住民にも受け入れられ販売収入を増やしている。 ・ふるさと体験館、農林産物直売施設ともに対前年比で100%を超える利用者数があったため、施設の有効活用の評価を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)			
	・引き続き収支の改善に努めること。 ・新たな観光コンテンツの創出を検討すること。	・地域イベントに積極的に参画し、テイクアウトメニューの工夫により収支の改善を図った。	・引き続き収支の改善に努めること。 ・新たな観光コンテンツの創出を検討すること。			
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・隣接する農村公園を活用した新たなサービスや体験を検討し、継続性のあるイベントを企画することで賑わいを創出し、新たな顧客を獲得することで収支の改善を図る。 ・訪れた方が観光案内ブースとお土産コーナーを周遊できるような見てわかりやすいレイアウトや展示方法を研究する。					

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 1・季節限定&地域特化メニューの開発 春は地元の山菜を使用した天ぷらそば、夏は夏野菜をメインに使用した冷やしかけそば、秋は中条から仕入れた鹿肉を使用した鹿肉炙そば、冬は地元野菜を使用した無料の味噌汁を提供した。 農産物直売所ちよっくらと連携によるイベントを開催し、地元食材を使用した振る舞いの実施した。 2・テイクアウト強化による利便性向上 弁当メニューの配達範囲を広げ移動手段の無い高齢者の自宅や、企業への配達を行った。季節にあったテイクアウトメニューを提供した。 3・デジタルプロモーション 地元観光協会の公式SNSと自社のSNSを連動し、新メニューのレビュー動画配信や地元観光情報を発信した。 4・店舗環境の快適化と衛生強化 店内レイアウトを再編し、セルフサービスのドリンクへの流れを改善、売店の棚を追加し、パンフレットやモニターを設置し情報発信スペースとした。 毎タに加え毎朝の店内清掃を追加し、店内の衛生強化を図った。 ② 業務の効率化に対する取組み 1.えごま選別・搾油ラインの稼働時間延長 既存の機械稼働時間を延長し、処理量を安定的に確保した。 2.EC販路の拡大・ふるさと納税の導入 Amazonや自社サイトに加え、ふるさと納税サイトでの返礼品掲載を開始したことで新たな販路が生まれた。 3.仕入れ戦略の見直しとコスト抑制 地元農家と直接連携し、旬の野菜を中心とした仕入れを継続し、地元食材を活用することで原材料高騰の影響を最小限に留めた。 4.発注・在庫管理の自動化連携 食材発注のシステム化と毎月の棚卸による在庫可視化を進め、在庫切れや過剰在庫を抑制。廃棄ロスや発注ミスを減らし、安定した仕入れ体制を構築した。 5.券売機システムのアップデート 注文ごとに番号管理が可能なシステムに改修し、キッチンとホールでリアルタイムに共有。オーダー・会計間の連携ミスが減少し、スムーズな案内が実現した。 6.既存設備の稼働モニタリング強化 すでにLED化済みの照明に加え、電力・水道メーターのモニタリングを強化。異常使用を早期に検知することができた。 ③ その他 1.衛生・安全管理の徹底 食品検査や全館清掃を定期的実施し、調理場や客席の整理整頓を徹底することで、食材・食品の安全性を維持した。 2.感染症対策の継続 新型コロナウイルスが5類に移行した後も、利用者への大規模な制限は行わない一方で、入口および店内へのアルコール消毒液の常設、食事後のテーブル消毒、スタッフのマスク着用を引き続き運用し、安心してご利用いただける環境を図った。			
(2) 指定管理者業務実施上の課題 ・従業員の高齢化と人手不足 従業員の高齢化が進み、人手不足により繁忙期には無理なシフト調整をせざるを得ない。短時間勤務など多様な雇用形態を組み合わせ、安定的なシフト体制と技能継承プログラムを構築する必要がある。 ・厨房排水設備の老朽化と衛生リスク 排水管やグリストラップの劣化により、臭気や害虫誘引のリスクが高まっているため、改修予算を確保し、定期検査のスケジューリングを徹底する必要がある。 ・断熱・冷暖房効率の低さによるコスト圧迫 空調運用コストの収支予測が不安定。断熱材や二重窓の導入、空調設定の最適化ソフトなどを検討し、光熱費の安定化と快適空間の両立を図る必要がある。 ・需要変動への対応力不足と在庫最適化 季節変動などによる来客数の予測が困難。売上データ・天候情報・イベント予定などを組み合わせた需要予測モデルを導入し、在庫と人員をリアルタイムに最適化する仕組みを検討する必要がある。 ・デジタルスキル格差とシステム運用課題 予約システムなど複数のITツールの導入により、スタッフ間の操作スキルにばらつきがある。操作マニュアルの見直しと研修を実施する必要がある。 ・サプライヤー依存と調達リスク 地元農家との直接取引を重視しているが、天候不順や生産量不足が発生した際の代替調達ルートが不十分。複数の仕入れ先を確保する必要がある。 ・品質管理とクレーム対応の迅速化 提供メニューの多様化に伴い、厨房・ホール間で調理ミスや提供遅延が増加。クレーム発生時の対応フローを整備し、迅速かつ一貫性のある対応が求められる。			
(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 1.ニーズに即した商品展開と小分けパッケージの効果 ふるさと納税や通販サイトでの返礼品需要を捉え、小パッケージや少量梱包の商品を積極的に販売したことで、手に取りやすさを訴求。高額になりがちなえごま関連商品も「試しやすい」形にしたことで、新規・リピーター双方の注文が増加した。 2.業務効率化策の現場定着 選別・搾油ラインの稼働時間延長や発注・在庫管理システムの自動化、ホールに券売機の番号管理導入などにより、オペレーションミスや廃棄ロスが減少した。 3.地元連携による安定的な仕入れ体制 発注システムの精度向上で在庫切れや過剰在庫を回避し、地元野菜を活用したメニュー提供で原材料高騰の影響を最小限に留め、経営の安定化に寄与した。 4.衛生管理・感染症対策の継続による安心感 食品検査や全館清掃の習慣化、店内アルコール設置・消毒、スタッフのマスク着用を継続したことで、来店客から「安心して利用できる」との評価を獲得。特に高齢の地元客層からの信頼が高まり、リピート利用促進につながった。 5.スタッフ育成と多能工化の成果 マニュアルや作業標準書の整備により、繁忙期の人員不足時もサービスレベルを維持でき、「誰でも・どこでも働ける」という柔軟な体制が構築できた。 ② 次年度以降の取組み 1.えごま関連商品のパッケージ刷新 小分けパックの展開や季節感を意識したデザインを採用し、手に取りやすさと話題性を向上させる。 2.新しいそばメニューの導入 地元の旬野菜を「トッピング」形式で気軽に追加できるメニューを検討し、単価アップと顧客満足度の両立を図る。 3.券売機運用の最適化 券売機のボタン配置や案内表示を見直し、セット券や割引券の分かりやすい導線を構築。注文と会計の流れをさらにスムーズにする。 4.売店レイアウト・観光案内ブースの強化 人気土産品の導線を短くし、観光情報パンフレットや近隣イベント案内をまとめて設置。お客様の回遊性を高める。 5.地域イベントへの販売参加 地元祭りや産業フェアなど、既存の地域行事への出店を継続。販売機会を増やし、新規顧客との接点を拡大する。 6.環境配慮型包装材の採用 リサイクル素材を一部商品包装に導入し、SDGs対応をアピール。お客様に「地域と環境を大切にしている店」としての価値訴求を行う。 7.現場オペレーションの見直し 朝礼・終礼時に前日の課題を共有し、改善アイデアを即時実行する仕組みを継続。小さな改善サイクルを日常化して品質維持と効率化を両立する。			