

【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	150825	観光振興課 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) ・やきもち加工場:やきもち加工室、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、料金の収受に係る業務 ・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)					3

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	売店利用者数	人	60,442	76,943	74,756	83,855	112%	
	食堂利用者数	人	30,466	39,500	39,803	44,478	112%	
(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	3
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> 施設及び設備、備品の適正な維持管理業務 施設の利用受付、利用許可等に関する業務 飲食の提供に関する業務 利用料金の収受に関する業務 		
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 各種イベント開催 道の駅カルチャースクール・講座開設 		

サービス維持・向上の取組み (広報等)	<ul style="list-style-type: none"> 長野市「障害者にやさしいお店」に登録された。 「マツコの知らない世界」等、多くのメディアに取り上げられた。 自社開発ブランド「山駆けるジビエ」が信州ブランドアワードを受賞した。また、自社開発商品として「冷凍おぶっこ」を開発した。
---------------------	--

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 食堂にアンケートを設置した。 回答数 令和5年度 570件 令和6年度 640件</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 満足 431件 やや満足 89件 やや不満 42件 不満 25件 無回答 53件</p>	
利用者からの評価・苦情等	<p>(1) 良好とする評価 ・鹿肉バーガー美味しかったです。 ・トイレも食堂もピカピカにきれいにしてあって気持ちいいです。 ・売店はきれい。食堂は開放感があってグッド。スタッフの皆さんも感じがいい。さすがテレビで紹介されるはず。 ・おぶっこは大変おいしい。野菜たっぷりバランス良い。 ・初めておぶっこを食べました。とても美味しかったです。 ・こちらの食堂は何を食べても美味しく感じる。</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 ・おぶっこ大盛・特盛があるとうれしい。 ・マイクでの呼び出しが聞き取りにくい。 ・同じグループ間の提供時間がずれるので合わせて欲しい。 ・ざるそばが売り切れになっていて残念です。メニューの看板に売り切れと貼ってほしい。</p> <p>《対応措置》 ・食券機販売会社と会計システム会社による食堂呼び出し電光掲示板を協議中。 ・食券の注文順序を出来る限り優先しながらの効率的な提供を心掛けている。 ・売り切れ商品について、メニュー看板に売り切れ時にPOPをつけ案内する。</p>		

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	100,000	利用料金	3,120	使用料	0	使用料	0	3		
	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	158,000,000	販売収入等	148,220,401	貸付料	0	貸付料	0			
	その他収入	0	その他収入	0	その他	0	その他	0			
	計	158,100,000	計	148,223,521	計	0	計	0			
	支出	人件費	32,000,000	人件費	34,782,651	指定管理料	0	指定管理料		0	3
		設備管理費	5,000,000	設備管理費	2,873,450	委託料	0	委託料		0	
		備品購入費	3,000,000	備品購入費	0	需用費	0	需用費		0	
		修繕費	1,000,000	修繕費	1,539,219	役務費	0	役務費		0	
光熱水費		10,000,000	光熱水費	11,875,955	使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0			
事業費		100,000,000	事業費	97,745,328	修繕費	0	修繕費	0			
事務経費		4,000,000	事務経費	4,253,640	工事請負費	0	工事請負費	0			
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	0			
その他		100,000	その他	1,791,796	その他	0	その他	0			
計		158,100,000	計	157,862,039	計	0	計	0			
自主事業	収入	400,000	収入	311,304					3		
	支出	100,000	支出	100,000							
	自主事業損益	300,000	自主事業損益	211,304							
損益	300,000		-9,427,214		差引	0		0			
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
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) 駅長 1名(1) 売店スタッフ 10名(6) 食堂スタッフ 8名(5) 本社応援1(1) 計20名(13名)		
	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"/>	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。		3
	<ul style="list-style-type: none"> 市内からの積極的な雇用を実施する 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を行う 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 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 ジビエ商品の開発・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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>地域の連携</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>--- 基準値</p>
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	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 収益改善に向けて、中条の郷土料理「おぶっこ」の冷凍版や長野市ジビエ加工センターから仕入れた鹿肉を利用した加工食品を自社開発し、ここでしか買えない付加価値の高い商品づくりを推進している。施設の維持修繕については、社内に対応できるものは外注することを控え、経費削減に努めている。 各種メディアを利用した宣伝を上手に行っており、道の駅中条の認知度向上に寄与している。 		
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)
	・農林産物直売施設の利用率が低い。	・農林産物直売施設での農産物販売を再開し、利用者数が大幅に増加した。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・農林産物直売施設の営業を軌道に載せ、収支の改善を図る。		

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

- ・旧わんさか市を農産物直売所として再稼働し、来店客が求める地元野菜や、季節ごとの山菜やきのこなど、町のスーパーとは違う店づくりをした。
- ・長野市「障害者にやさしいお店」に登録し、スタッフに障害者のお客様への対応や合理的配慮に関する研修を実施し、サービスの質の向上を図った。
- ・利用者に気持ちよく使っていただくために、トイレの清掃(一部委託)を徹底し、店内、食堂も清潔にするように心掛けた。
- ・売店では道の駅中条の特色を出すために、PB商品である山駆けるジビエなどの販売と新商品「冷凍おぶっこ」と「煎り酒」を販売開始した。また、中条、西山地区の商品を多く取り揃えた。
- ・有料道路無料化に伴い、長野市と白馬村をつなぐ道の駅として、インバウンドの旅行者向けに英語での案内表記や情報発信基地としてイベント情報等を提供した。
- ・山駆けるジビエのロゴが信州ブランドアワード2024 NAGANO GOOD DESIGN部門に入選した。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・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
- ・飯綱高原のアルカディア、松代のコトりの湯などの施設で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
- ・近隣施設「やきもち家」と一体経営を目指し、従業員の勤務をシェアし人手不足を補った。
- ・設備部による定期点検や補修による施設の維持管理。
- ・弊社青果部門「es流通」による、店頭販売の野菜不足を解消。

③ その他

- ・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。
- ・消防設備点検、避難訓練の実施。
- ・救命救急研修、AEDの操作研修の実施。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・人材確保、人件費、物価上昇、などの必要経費の上昇に伴う人員配置の見直しやサービスの向上。
- ・農産物直売所を再開し、道の駅の売り場や食堂とのより一体感や相乗効果を探る。
- ・施設の経過年数による不具合等設備関係の見直し。

(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

- ・道の駅中条 オリジナル商品 冷凍おぶっこや煎り酒の開発と販売を実施した。
- ・旧わんさか市を農産物直売所としての再稼働した。
- ・売店では、一般的なお土産より地元産のものや道の駅中条オリジナル商品の売り場面積を増やし、道の駅中条のブランド力を上げた。
- ・中条の郷土料理 おぶっこ の販売に力を入れ、食堂の半数くらいの利用者から注文頂いた。

② 次年度以降の取組み

- ・有料道路無料化に伴い、長野市と白馬村をつなぐ情報発信基地としての役割を認識し、西山地域の良さを伝える。
- ・農産物直売所は契約生産農家様の数と出荷量を増やし、販売野菜の充実と利用者喜んでもらえる店づくりをする。
- ・道の駅中条オリジナル商品の開発を継続し、ここでしか買えないものを増やし、ブランド力を上げる。
- ・施設の老朽化に本社設備部とチェック体制をつくり、突発的な不具合も対応する。
- ・サービスカウンターでのメニューの充実や、食堂のメニューの見直しをする。
- ・レジでの対応を見直し、支払対応を効率化しレジ待ちを少なくする。