

【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

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

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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	3	評価
	ふるさと体験館	人	20,678	23,181	24,285	26,816	110%		
	農林産物直売施設	人	12,589	12,059	12,238	12,098	99%		
	(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							

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	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30件(令和7年度) 星5 14件 47% 星4 12件 40% 星3 3件 10% 星2 0件 0% 星1 1件 3%		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・えごまクッキーがおいしい ・券売機で購入できるのでとても便利(外国人ユーザー) ・十割そばがおいしい ・ボリュームがある、出汁が美味しい			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・インバウンド客がうるさかった ・そばが口に合わなかった ・定休日が分かりにくい			
	≪対応措置≫ ・外国人向けの案内、メニューの拡充 ・張り紙による定休日の告知			

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
指定事業	利用料金	572,000	利用料金	569,400	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料		使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料			
	指定管理料		指定管理料			貸付料		貸付料			
	委託料		委託料			その他		その他			
	販売収入等	32,000,000	販売収入等	23,812,539		利益配分		利益配分			
	その他収入		その他収入	411,562							
	収入計	32,572,000	収入計	24,793,501	計	0	計	0			
	人件費	9,957,000	人件費	5,703,835	歳出	指定管理料		指定管理料			
	設備管理費	650,000	設備管理費	680,757		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	1,041,157		役務費		役務費			
	光熱水費	4,200,000	光熱水費	2,249,343		使用料・賃借料	788,581	使用料・賃借料	961,277		
	事業費	15,380,000	事業費	13,775,849		修繕費		修繕費			
	事務経費	1,470,000	事務経費	3,030,078		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	632,500		
	その他		その他	130,026		その他		その他			
	利益配分		利益配分								
支出計	32,157,000	支出計	26,611,045	計	788,581	計	1,593,777				
指定事業損益	415,000	指定事業損益	-1,817,544								
利益配分を除く 指定事業損益	415,000	利益配分を除く 指定事業損益	-1,817,544								
収入	295,000	収入	110,000								
自主事業	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		-1,727,544	差引	-788,581		-1,593,777				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								21.4%			
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実行されたか	☒		
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				

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	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
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】

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 60
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	・地元で収穫した野菜や山菜を主として販売収入を得る中、食べ物に拘らず、福祉施設作業所での物品、個人物品も積極的に売り出し、相互協力体制を維持させ、地域の活性化につなげることができている。 ・行事やイベント等、仕出し弁当の受注の増から、地区内での注文の販路拡大、固定化を図ることができ、販売収入を増やしている。 ・地区内限定品等、地区の名前を宣伝するための物品販売にも力を入れ、地元住民、観光客問わない、鬼無里の魅力を土産売店で発信するなど積極的な販売工夫がなされている。 ・ふるさと鬼無里の対前年比10%増の利用者数、また農林産物直売所での対前年比-1%は多雪に伴う雪解けの遅れから栽培出荷の遅れ等が原因と捉え、前年比同様程度の利用者数の入込が認められるため、施設の有効活用の評価を3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つとめること。 ・新たな観光コンテンツの創出を検討すること。	・地域イベントへの参加・出店、食堂メニュー等の変更も含め工夫を行い、収支の改善を図った。	・引き続き収支の改善につとめること。 ・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）	・施設裏に位置する農村公園（公園緑地課所管）を気軽に立ち寄り、滞在時間の延長につながるよう、施設正面からの動線となる周辺の環境整備（草刈り等）を行い、旅の駅全体を有効に使う。 ・旅の駅としての役割を果たすため、鬼無里地区の様々な周辺施設への往訪に繋がるよう、案内スペースの確保について研究を依頼する。		

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・地域資源を活用したサービス向上及び誘客促進 地元食材や地域特産品を積極的に活用し、観光客及び地域利用者双方のニーズを意識した商品提供に努めた。また、地域団体や近隣施設と連携した催事やイベントへ参加し、地域全体の魅力発信と施設利用促進を図った。 加えて、売店商品や土産品について見直しを行い、地元色を意識した商品構成とすることで、利用者満足度及び購買意欲の向上に努めた。 2・利用環境の改善及び情報発信の強化 利用者が快適に施設を利用できるよう、店内導線や案内表示等の見直しを行い、利便性向上に努めた。また、観光案内機能の充実を図るため、パンフレット配置や情報発信スペースを改善し、地域観光情報の提供強化を実施した。 さらに、SNS等を活用した継続的な情報発信を行い、新商品や季節情報、地域イベント等の周知を図ることで、施設認知度の向上及び誘客促進に取り組んだ。			
② 業務の効率化に対する取組み			
1・えごま加工体制の効率化及び販路拡大 えごま選別・搾油ラインについて、既存設備の稼働状況を見直し、安定した処理量の確保に努めた。また、自社販売サイトや既存ECサイトに加え、ふるさと納税返礼品としての展開を継続することで販路拡大を図り、販売機会の向上につなげた。 2・仕入れ及び在庫管理体制の改善 地元農家等との連携を継続し、地域食材を活用した仕入れを行うことで、原材料価格高騰への対応及び輸送コスト抑制に努めた。また、定期的な棚卸及び発注管理を実施し、在庫状況の把握と食品ロス削減による効率的な運営を図った。 3・店舗運営及び注文管理体制の効率化 券売機及び注文管理機能を活用し、厨房とホール間の情報共有を円滑化することで、注文対応及び商品提供の効率化に努めた。また、繁忙時間帯に応じた業務分担や人員配置の見直しを行い、円滑な店舗運営及び利用者サービス向上を図った。 4・施設管理及び省エネルギー対策の推進 設備機器の定期点検及び使用状況の確認を継続し、異常の早期発見と適切な維持管理に努めた。また、照明や空調設備の適正利用を徹底し、光熱水費の削減及び省エネルギー対策を推進した。			
③ その他			
1・衛生管理の徹底 施設内の日常清掃及び定期清掃を継続的に実施し、調理場を含めた衛生環境の維持に努めた。また、従業員に対する衛生管理意識の共有を行い、食品衛生及び感染症対策の徹底を図ることで、利用者が安心して利用できる環境整備に取り組んだ。 2・施設周辺環境美化活動 店舗周辺及び駐車場等の巡回清掃を定期的に実施し、施設環境の美化維持に努めた。あわせて、季節に応じた草刈りや景観整備を行うことで、来訪者が快適に利用できる環境づくりを推進した。 3・安全管理及び利用環境の維持 施設設備の点検及び危険箇所の確認を随時実施し、利用者の安全確保に努めた。また、案内表示や共有スペースの整理整頓を行い、利用しやすい施設環境の維持に取り組んだ。			
(2) 指定管理者業務実施上の課題			
・従業員の高齢化及び人員負担の増加 従業員の高齢化が進む中、慢性的な人手不足により、一部従業員へ業務負担が集中する状況が見られる。繁忙期における長時間勤務やシフト調整の負担軽減を図るため、多様な雇用形態の導入や業務分担の見直しを進め、安定した運営体制の構築及び技能継承を行う必要がある。 ・施設設備の老朽化への対応 厨房設備や排水設備等に経年劣化が見られ、衛生面及び安全面への影響が懸念される。定期点検及び計画的な修繕を進めるとともに、必要に応じた設備更新を検討し、安定した施設運営及び衛生環境維持を図る必要がある。 ・光熱費高騰への対応及び省エネルギー対策 燃料費及び電気料金の高騰により、施設運営コストへの影響が大きくなっている。空調設備や照明設備の効率的な運用を進めるとともに、省エネルギー対策や設備改善を検討し、経費削減と利用環境維持の両立を図る必要がある。 ・需要変動への対応及び在庫管理の最適化 観光シーズンや天候等による来客数の変動が大きく、仕入れ数量や人員配置の調整が課題となっている。売上状況やイベント情報等を踏まえた運営管理を行い、食品ロス削減及び効率的な店舗運営につなげていく必要がある。 ・デジタル機器及びシステム運用への対応 券売機や各種システムの活用を進める中で、従業員間に操作習熟度の差が見られる。業務の効率化及び円滑な店舗運営を図るため、操作手順の共有や研修等を継続し、運用体制の強化を進める必要がある。 ・仕入れ環境の変化による調達リスク 地元農産物を中心とした仕入れを行っているが、天候不順や生産量減少等により、安定供給が難しい場合がある。地域性を維持しつつ、複数の仕入れ先確保や代替商品の検討を進め、安定した商品提供体制を構築する必要がある。 ・サービス品質及びクレーム対応体制の強化 メニューやサービス内容の多様化に伴い、提供時間や接客対応にばらつきが生じる場合がある。利用者満足度向上のため、従業員間の情報共有及び対応手順の統一を進め、迅速かつ適切な対応体制を整備する必要がある。			
(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			
地域食材を活用した商品提供や地元団体との連携、SNS等を活用した情報発信、業務効率化への取り組みなどを継続的に実施し、一定の成果を上げることができた。また、衛生管理や施設周辺環境美化についても継続して取り組み、利用者が安心して利用できる環境維持に努めた。 一方で、従業員の高齢化や人手不足による業務負担増加、施設設備の老朽化、光熱費高騰への対応など、施設運営上の課題も依然として残っている。また、観光需要や来客数の変動への対応、さらなる収支改善及び利用者満足度向上に向けては、引き続き改善及び検討を進める必要がある。 以上のことから、一定の成果は認められるものの、継続的な課題改善及び運営体制強化が必要であるため、総合的に評価をした。			
② 次年度以降の取組み			
1・地域資源を活用した商品力及び販売力の向上 えごま関連商品や地元特産品について、利用者ニーズを踏まえた商品構成及び販売方法の見直しを行い、観光客及び地域利用者双方にとって魅力ある売場づくりを推進する。また、季節限定商品や地域食材を活用したメニュー開発を継続し、施設の特色向上及び販売促進につなげる。 2・店舗運営及び利用環境の改善 券売機や注文管理体制の運用改善を進め、利用者がわかりやすく円滑に利用できる店舗環境づくりに努める。また、売店レイアウトや観光案内機能の見直しを行い、施設内の回遊性向上及び地域情報発信の強化を図る。 3・地域連携及び情報発信の強化 地域イベントや観光事業等への参加を継続し、地域団体や事業者との連携強化を図ることで、新規利用者の獲得及び施設認知度向上につなげる。また、SNS等を活用した継続的な情報発信を行い、地域の魅力及び施設情報の発信強化に取り組む。 4・業務効率化及び持続可能な運営体制の構築 日常業務における課題共有及び業務改善を継続的に実施し、効率的な店舗運営及びサービス品質維持に努める。また、環境負荷軽減を意識した包装資材や省エネルギー対策等についても検討を進め、持続可能な施設運営を推進する。			