

【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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	3
	売店利用者数	人	76,943	74,756	83,855	100,505	120%	
	食堂利用者数	人	39,500	39,803	44,478	65,898	148%	
	(特記事項) 令和7年2月16日に白馬長野有料道路が無料化されたことにより、利用者数が大幅に増加した。							
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	・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	・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)		各種メディアを通じ、自社商品のPRを積極的に行った。						

3 利用者評価

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 利用者アンケート (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 令和7年度 340件 (3) 調査、会議等の結果 ・満足 216件 63.5% ・やや満足 46件 13.5% ・やや不満 37件 10.9% ・不満 15件 4.4% ・無回答 26件 7.5% ・合計 340件	3
	利用者からの評価・苦情等		(1) 良好とする評価 ・これからも地域の野菜やおぶっこのようなソウルフードを発信して欲しい。 ・ハンドメイド雑貨を置いて欲しい。布草履など。いつもおいしく満足。ジビエ商品も充実している。ドライフラワーもとても素敵。近くに来た時は必ず立ち寄る。頑張ってください。 ・おぶっこはやっぱり美味しかった。数年前に食べてまた来たいと思って来ました。おぶっこで使用している味噌を売って欲しい。 ・とても明るい店内で清潔感もあり店員さんの対応も最高でした (2) 苦情・改善等の要望事項 ・注文した料理が出てくるのが非常に遅い。呼び出しももっとハキハキ言って欲しい。聞きづらい。 ・とても良い食事環境だった。調理していた方も親切だった。クレジットカードでの支払いができるとより便利になる。地元料理が提供されていてよい。 ・ジビエバーガーを食堂でも売ってほしい ・お盆で忙しいのは分かっているが、待たせすぎ。一言時間がかかるなどの案内が欲しい 《対応措置》 ・アンケート回答中77%の方が満足、やや満足と高評価をいただいた。 ・食事提供の待ち時間の苦情について、オペレーションの見直し、時間のかかるそばの提供中止により以前より改善された。 ・食事提供のマイクが聞き取りにくい苦情について、厨房スタッフの研修を行い、ゆっくりはっきりアナウンスすることにより以前より改善された。	

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	3,000	利用料金	34,990	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		150,000,000	販売収入等	194,905,159	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		
					利益配分	102,000	利益配分	0			
収入計		150,003,000	収入計	194,940,149	計	102,000	計	0			
人件費		33,000,000	人件費	43,092,124	歳出	指定管理料	0	指定管理料	0		
設備管理費		2,500,000	設備管理費	2,972,904		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		1,000,000	修繕費	239,246		役務費	0	役務費	0		
光熱水費		11,000,000	光熱水費	11,653,531		使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0		
事業費		103,500,000	事業費	126,145,799		修繕費	0	修繕費	0		
事務経費		4,000,000	事務経費	3,714,797		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	1,210,000	備品購入費	0		
その他		0	その他	3,779,061		その他	0	その他	0		
			利益配分	102,000							
支出計	158,000,000	支出計	194,699,462	計	1,210,000	計	0				
指定事業損益	-7,997,000	指定事業損益	240,687								
利益配分を除く 指定事業損益	-7,997,000	利益配分を除く 指定事業損益	342,687								
自主事業	収入	300,000	収入						494,450		
	支出	100,000	支出						145,345		
	自主事業損益	200,000	自主事業損益						349,105		
損益	-7,797,000		589,792	差引	-1,108,000		0				
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)								22.1%			
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
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)	施設長 1名(0名) 売店スタッフ 7名(2名) 食堂スタッフ 8名(4名) 直売所 2名(1名) 計18名(7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			
		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 ・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、地元中条地区のやさ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 ・中条中学校 閉校記念事業への参加	

【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 64 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	3	12	
利用者評価	3	12	
事業収支	4	16	
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	自社開発したオリジナル商品の販売が軌道に乗ったことに加え、白馬長野有料道路の無料化の恩恵を受け、利用者数・売上高ともに大きく伸ばした。 黒字化を達成したため、事業収支の評価を「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)
	農林産物直売施設の営業を軌道に乗せ、収支の改善を図る。	農林産物直売施設の売上高は対前年比で125%となり、順調に売り上げた。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	今年度は白馬長野有料道路の無料化の恩恵を受け、利用者数が大幅に増加した。来年度以降もこの利用者数を維持できるよう、適宜指定管理者と情報交換を行い、魅力ある施設となるよう協議していく。		

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

・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。
 ・道の駅中条 30周年を記念したイベントを実施し、館内に30周年の歴史を掲示、はたらく車の誘致、イベント限定のメニューを販売することで、幅広いお客様に来院いただき、施設の魅力を感じていただける企画を実施した。
 ・食堂では、地域の郷土食であり看板メニューであるおぶっこの販売強化し、アレンジメニューの定番化や夏には冷やしおぶっこの販売により、幅広い客層・気温に関わらず楽しめるメニューとして展開し、メディアからの取材も多くいただき、販売数を伸ばすことが出来た。
 ・テイクアウトコーナーのメニューを充実し、中条で焙煎された珈琲の提供や旬の食材を使ったパフェの開発・販売をした。
 ・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・「冷凍おぶっこ」の販売を強化した。
 当社運営施設の森の駅Daizahoushiと連携し、その時期・その地域に出荷が無い野菜を移動し、販売することで、品揃えを豊富にし、農産物直売所のレイアウトを見直し、回遊しやすく、選びやすい売り場作りに変更した

② 業務の効率化に対する取組み

◆施設方針

同じ中条地区にあるやきもち家との一体運営と、道の駅としての地域文化の情報発信基地として運営に取り組んだ。
 ・社内 設備部による定期点検や補修による施設の維持管理による行効率改善、適切な保全を実施した。
 ・館内に清掃ロボを導入し作業軽減に努めた
 ・社内 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
 ・定期的に研修を実施し、スキル向上に取り組んだ。(施設長研修・サービス向上研修など)

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

○農産物直売所で販売する野菜を西山中条地区、長野市産の割合を増やす。
 「道の駅中条出荷者連絡会」を発足し、道の駅中条と生産者とのつながりを深め、地元産の野菜をより多く提供出来る体制を整える。
 「安全・安心・新鮮な野菜」を合言葉に、品質の向上を目指し改善する。
 ○食堂ではイベントやコアシーズンにおいての回転率が課題、オペレーションの改善(作業工程の見直し、備品配置)を進め、メニュー内容も見直し改廃を検討し改善する。
 ○売店では売り場レイアウトを定期的に変更し”飽きない売り場”をテーマに取り組んでいきます。また季節コーナーなども設置してアピールしていく。テイクアウトにおいては新商品の開発を継続的に取り組む。
 ・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。
 ・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

B

① 評価理由

・令和7年度の長野白馬有料道路の無料化に伴い交通量が大幅に伸び、在庫管理やオペレーション改善も進められたことにより、販売収入と利用者数の大幅増加に繋げ、収支を黒字で着地することが出来た。
 ・道の駅中条オリジナルブランド「冷凍おぶっこ」を箱型パッケージに一新し、持ち運びしやすく高級感が生まれ、販売促進につながった。
 「乾麺のおぶっこ麺」と「おぶっこ味噌だれ」を販売開始し、常温でもおぶっこを購入してもらえるようになった。
 ・自社オリジナルブランド「ものさわ」を発売開始。
 「しょうゆ豆黒豆」「しょうゆ豆甘塩」「どらいとまとペースト」「ばじるペースト」
 ・自社オリジナルブランド「山駆けるGIBIER」新しいラインナップの販売開始。
 「ローストディア」「鹿肉キノココロック」

② 次年度以降の取組み

周年感謝祭in道の駅中条 4月中旬
 虫倉山開山祭&となりの村の道めぐり 5月上旬
 カブトムシイベント 7月中旬
 ハロウィンかぼちゃフェス 9月下旬
 きのこと講習会 10月上旬
 むしくらまつり 11月3日
 年の瀬フェア 12月下旬

・道の駅中条出荷者連絡会を立ち上げ、中条産の新鮮な野菜や、特産物、きのこなどを販売し、道の駅ならではの品ぞろえを目指し顧客満足度の向上に努めます。