

【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)					3

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
		売店利用者数	人	92,832	80,357	51,985	60,442	116%	3
		食堂利用者数	人	63,662	63,662	41,759	30,466	73%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) ・国道19号線通行止めによる時短営業の実施。 令和3年7月6日～7月14日まで 売店・食堂 9:00～14:00 8月16日のみ 食堂・売店 9:00～15:00 ・新型コロナウイルスまん延防止措置による時短営業の実施。 令和4年1月31日～3月6日まで 売店 9:00～16:00・食堂 10:00～16:00									
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 ・各種イベントへの参加 ・道の駅カルチャースクール・講座開設			・沿線の草刈り活動、施設前の草刈り活動に積極的参加 ・施設の漏水対応など自社で修繕できる部分は積極的実施 ・保険会社の健康促進イベント受け入れ				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・リニューアルオープンや、鹿肉コロッケ販売、おむつ自販機設置、西山特集など31件のマスコミ取材に対応 ・長野県産品商談会、農業フェア出店、ながの地域くだものまるごと商談会等へ参加し、道の駅中条の販路拡大に貢献した。 ・道の駅中条のホームページをリニューアルし、魅力を再発信している。								

3 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 利用者アンケート	3
	(2) 調査、会議等の内容 ・4月～12月 利用者アンケート実施 34件回答 ・1月より食堂アンケート実施 42件回答	
	(3) 調査、会議等の結果 ・1食堂アンケートは、5段階評価で以下の事項について回答いただいた 味:3.7 ポリューム:3.7 品数:3 待ち時間:3.4 接客態度:3.8 店内雰囲気:3.6	
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・おぶっこがおいしかったです。店内もきれいです。 ・ランチタイムを外してもおぶっこが食べられてよかったです。 ・ローストディア、お肉がとてもやわらかくておいしかったです。 ・うどんがおいしかったです。 ・店内に流れるジャズがいい。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・コロナ対策を気にかけてほしい(4月オープン当時) ・おぶっこの味が変わった。大根が薄いいちよう切りになっていた。(4月オープン当時) ・前のネギの唐がらし漬け、醤油ラーメン、豆乳ドーナツがなくなっていた。 ・わんさか市がしまっていて残念。 ・道の駅「中条」の観光パンフレットがなかった。	
	《対応措置》 ・コロナ対策に関しては、テイクアウト開放を見送り、テーブル数、座席数を減らした。 ・おぶっこの原材料、調理工程の見直しを、おぶっこ提供を実施しているやきもち家の調理担当と見直しをかけ、田舎風の味へ改善。 ・メニューに関しては、適宜お客様のニーズに合わせて、品揃えを調整中。 ・中条の観光パンフレットが常にきれいなように、補充し、道の駅から中条の魅力を発信できるよう心がける。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	240,240	使用料	0	使用料	
	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	154,000,000	販売収入等	97,903,469	貸付料	0	貸付料	0	
	その他収入	0	その他収入	13,000,000	その他	0	その他	0	
	計	154,031,000	計	111,143,709	計	0	計	0	
支出	人件費	46,636,000	人件費	27,600,101	指定管理料	0	指定管理料	19,625,000	
	設備管理費	5,000,000	設備管理費	4,115,395	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	2,917,989	役務費	0	役務費	0	
	光熱水費	10,000,000	光熱水費	6,582,900	使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0	
	事業費	79,000,000	事業費	76,629,856	修繕費	847,000	修繕費	490,400	
	事務経費	6,000,000	事務経費	5,584,417	工事請負費	698,500	工事請負費	687,500	
	本社経費	3,000,000	本社経費	3,000,000	備品購入費	2,717,000	備品購入費	0	
	その他	3,000,000	その他	70,000	その他	0	その他	0	
	計	153,636,000	計	126,500,658	計	4,262,500	計	20,802,900	
自主事業	収入	0	収入	385,860					
	支出	0	支出	39,000					
	自主事業損益	0	自主事業損益	346,860					
損益		395,000		-15,010,089	差引	-4,262,500		-20,802,900	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								21.8%	
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) 施設長1名(1) 道の駅社員4名(4) パート7名(5) 計12名(10)		
	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 市内事業者からの積極的な物品の購入 おやき等製造について、積極的に地元農産物を使用 販売施設での積極的な地元生産物の販売 地域イベントへの積極的な参加、協賛 市内事業者との積極的な地産地消商品開発と販売 むしくらまつりが中止になり、小学校の児童から応募のあった24本の川柳の表彰式を小学校で行った。 ジビエ商品開発に着手した。 中条小学校児童へ郷土料理「おぶっこ」作りの指導をした。 	<ul style="list-style-type: none"> 沿線の草刈り活動へ参加 弊社のやきもち家とのタイアップによるおやき提供 7月カブトムシイベント、9月ジャンボかぼちゃイベント、12月の暮れ特産品フェアを地域住民と連携し開催。 中条芸術文化協会へ広場を開放。 中条高校の職業体験受け入れ。 	

【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	総合評価
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		60	

評価理由	指定管理者は当施設の指定管理施設の初年度であり、リニューアルオープンしたが、国道19号線の自然災害や新型コロナウイルス感染症の影響により、食堂の利用者は減少した。ただし、そのような中で売店の利用者は若干増加した。また、HPをリニューアルし地域の魅力を発信したり食堂のメニュー開発にも取り組んでいた。
------	---

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)
	<ul style="list-style-type: none"> 施設の老朽化に伴う補修、修繕の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の更新に伴う厨房備品等の購入 	<ul style="list-style-type: none"> 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

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 地域で開催するイベント等に積極的に参加・協力することで、地域との連携強化を図る。
---------------------	---

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> <p>○西山地域の特性を生かした食事提供、材料調達(地産地消)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元事業者から田舎カフェからおやきの取り寄せや、地元食材の仕入れを行っている。 ・弊社のやきもち家とのタイアップによるおやきの提供を実施。 ・地元農家の農産物に関しては、道の駅中条店内にて引き続き販売を実施。 <p>○施設職員の人材育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品衛生講習受講により、食中毒対策3原則を遵守し、衛生管理を徹底している。 ・ビバー取扱講習を受講し、施設前、沿線の草刈り活動へ安心安全に参加できる体制づくりを実施。 ・SNS販促利用の講習を職員が受講し、人材育成に力を入れている。 <p>○感染症対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対面席、売店レジにはパーテーション設置、カウンターにはビニールシート設置。テーブル数・座席を減らした。 <p>コロナ対策として、利用者の施設への入店と退店口を明確に分離し、入店口には画像モニタによる体温センサーと消毒液の設置し、確実な感染対策を実施し</p> <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>③ その他</p> <p>○地元雇用、平等利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元雇用に関しては、長野市内から10名の職員を採用している。 ・グループ会社である就労継続支援A型事務所DICE株式会社にて環境整備のサポートを行い、障害者の雇用促進にも貢献している。 <p>○施設の維持管理に関する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の不具合を社内の整備部門にて、自社修繕を実施。 <p>○道の駅中条PR、販路拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長野県産品商談会、農業フェア出店、ながの地域くだものまるごと商談会等へ参加し、道の駅中条の販路拡大に貢献した。 	
<p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で、集客が難しい状態が続いている。 ・大雪の影響で、屋根からの落雪や、除雪が必要となった。老朽化しているため、雨漏りも発生している。 ・道の駅中条の運営が初年度ということもあり、食事提供など不慣れな部分もあった。 	
<p>(3) 総合評価</p> <p>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</p> <p>① 評価理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響、さらに7月、8月国道19号線の通行止めの影響もあり、集客が難しい状況が続いた。特に飲食部門が大幅利用者減になっている。 ・ただし売店の利用者数は、60,422人で前年度比に対して、1.16倍増加しており、少しずつ利用者増加が見込まれる。 ・地域との連携事業や、地元雇用促進によって、地域の拠点を目指している。 ・自主事業として、沿線の草刈り活動などへ積極的に対応し、環境整備を実施している。 ・フェアへの出店など、道の駅中条での直売に限らず、販路拡大、西山地域のPRに努めている。 ・やきもち家の灰焼きおやき販売を行い、施設間を超えて、西山地域を盛り上げることに貢献している。 <p>② 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・やきもち家との連携による各種施策を推進する。 ・わんさか市や、やきもち加工場を積極的に活用を図る。 ・虫倉山開山祭など地域イベントとも積極的に連携する。 ・次年度も商談会や、フェアへ積極的に向き、道の駅中条、そして西山地域の魅力を発信する。 ・自社の広報担当によるSNS、HPの更新、発信で魅力を発信する。 ・沿線の草刈り活動を引き続き積極的に実施する。 ・自社内で実施できる修繕を積極的に実施する。 	<p>指定管理者 自己総合評価</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">D</p>