

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 49
ID 151004

【施設状況】

グループ名称	信州新町地場産業振興市場										
指定管理者名	株式会社信州新町地場産業開発機構							法人番号	8100001003851		
所管課	主	150825	西部産業振興事務所		副						
構成施設	5399	信州新町地場産業振興市場									
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:昭和63年4月 ・地場産業振興市場(鉄骨造平屋建):物産売場、食堂 ・旧活性化センター(木造2階建) :体験室(こんにやく作り等)、談話室(和・洋)、事務室 ・道の駅トイレ(鉄骨造平屋建) :男子21(洋2・和2・小8)、女子7(洋3・和4)、多目的(洋1)、子育て支援施設(おむつ交換台・授乳室) ・駐車場:普通車84台、大型車なし、障害者用2台										
施設設置目的	地域産業(商工観光)の振興を図り、まちづくりに貢献するため、信州新町地域の特産物・農産物(加工品を含む)等を販売する地域の産業、観光拠点施設として設置する。										
基本方針等	地域に根ざした施設、また道の駅として、利用者に地域特産物等の販売や飲食の提供など質の高いサービスを提供し、信州新町地域の産業、観光の拠点施設としてその振興を図る。										
主な実施事業	・施設及び設備、備品の適正な維持管理 ・施設運営(おやき・そば・ジンギスカン等、地域特産物及び農産物等の販売) ・地元食材を使用した食事等の提供により地産地消を推進する。										

【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		株式会社信州新町地場産業開発機構				当該指定管理者の 指定回数		3 回			
指定期間		令和2年4月1日		～	令和7年3月31日		5年	当該指定管理者の 管理運営開始日		平成21年10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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	3
	売店利用者数	人	154,305	148,767	168,334	184,226	109%	
	食堂利用者数	人	156,577	147,160	181,300	215,118	119%	
	体験室利用者数	人	8	0	0	0		
(特記事項) 体験施設そのものが老朽化、現状使用可能な設備では無く体験企画そのものが実施できず。 6年度から体験室を全面改修して実施予定。								
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 ・地域特産品(加工品含む)等の販売業務 ・飲食の提供に係る業務(地元食文化の反映等) ・本市観光情報、道路情報の発信に関する業務 ・道の駅施設(トイレ・駐車場)の維持管理に関する業務						
	自主事業	・施設を利用した体験教室やセミナー等の開催			体験教室は未実施。 出荷者向けセミナーは2回実施したが体験室では収容しきれず、他場所にて開催。			
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・SNS及びマスコミ等を積極的に活用し、地域イベントの発信も含めて情報提供を行った。 ・店舗スタッフの接客教育を徹底し、お客様にプラスワンの満足感を与えられる店造りを実践した。						

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 1.施設内(店舗)にアンケート箱を設置し、利用者の意見、要望等を確認した。 回収数を増やす為に8月からフォーマットを変更して記入しやすくしたが回収数は昨年並みに留まった。 2.責任者が店舗内に常駐し、コンシェルジェを兼ねながら利用客の意見、要望等把握出来る様、務めた。				
	(3) 調査、会議等の結果 回収数 :18 回収内容 スタッフの対応に付いて 良い=6 普通=3 悪い=1 商品の品揃えに付いて 良い=8 普通=2 悪い=0 施設の管理面に付いて 良い=5 普通=5 悪い=0				
利用者評価	(1) 良好とする評価 1.商品がとても充実していました(1名) 2.そば、とてもおいしかったです(3名) 3.また来たい(7名)				
	(2) 苦情・改善等の要望事項 1.お盆の休み中、駐車場の台数停められなくて大変、警備員が2名いたが殆ど棒立状態で意味なし。 2.スタンプの設置場所が悪い、出入り口は他の客の邪魔になる。 3.食堂入り口入りづらい。 4.職員の対応がもう少し親切になるとよい。				
	≪対応措置≫ 苦情・改善等の要望事項に付いての対応 警備会社と打合せを行い、警備員の再教育を依頼した。 出入りするお客様の邪魔にならない様に設置場所を変更した。 職員の接遇について研修を行った。				

4 事業収支

No. 49

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	0	利用料金	0	歳入	使用料			使用料	0
		指定管理料	0	指定管理料	0		雑(納付金)	1,026,000		雑(納付金)	0
		委託料	0	委託料	0		行政財産目的外使用料			行政財産目的外使用料	0
		販売収入等	353,000,000	販売収入等	440,110,385		貸付料			貸付料	0
		その他収入	4,500,000	その他収入	3,140,393		その他			その他	
		計	357,500,000	計	443,250,778		計	1,026,000		計	0
	支出	人件費	38,000,000	人件費	38,076,109	歳出	指定管理料	0		指定管理料	0
設備管理費		4,000,000	設備管理費	5,924,413	委託料		0	委託料	0		
備品購入費		4,000,000	備品購入費	4,464,227	需用費		0	需用費	0		
修繕費		2,500,000	修繕費	874,744	役務費		0	役務費	0		
光熱水費		5,500,000	光熱水費	7,316,244	使用料・賃借料		0	使用料・賃借料	0		
事業費		294,000,000	事業費	370,916,789	修繕費		0	修繕費	0		
事務経費		3,000,000	事務経費	2,948,675	工事請負費		0	工事請負費	0		
本社経費			本社経費		備品購入費		0	備品購入費	0		
その他		4,700,000	その他	5,293,445	その他		0	その他	0		
	計	355,700,000	計	435,814,646		計	0	計	0		
自主事業	収入	0	収入	0							
	支出	0	支出	0							
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益	1,800,000		7,436,132		差引	1,026,000		0			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									8.7%		
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。

管理運営全般	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		☒	3
		配置実績 (うち市内雇用職員数)	代表取締役1名(1)、正規職員5名(5)、パート3名(3) 計9名(9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が適切に行われたか		☒	
		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			

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。

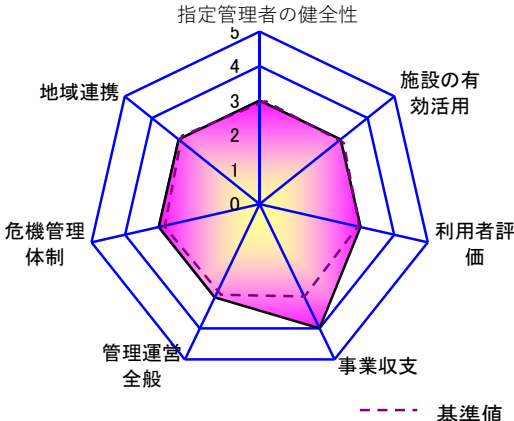
No. 49

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 <
------	--	--	---

【総合評価】

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	
	施設の有効活用	3	12		
	利用者評価	3	12	64	
	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	特別フェアの開催など、積極的な営業活動を展開しており、売上高も年々増加している。最終損益が黒字となり、市へ利益配分金が納付されたため、事業収支は「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)
	トイレに入るために扉を2枚開けなければならない、老朽化により、扉の開まりも悪くなっている。	トイレは国土交通省の所管のため、回収について要望を行う。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	貸館利用について、稼働率が上がるよう、指定管理者と協議する。		

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

- ・老朽化した施設の為、汚れ雨漏り等が発生しているが利用客が気持ちよく利用して頂く為に店舗内外の清掃を徹底し、「清潔感のある施設」を目指した。
- ・土日祝の繁忙期には社員の駐車は駐車場外とし、約7台のスペースを確保した。
- ・レジ待ちを出来るだけ防ぐ為、精算時の客動線効率向上、混雑緩和に務めた。
- ・レジ台前に杖と手荷物置き場を設置してお年寄りの買い物時の利便性を高めた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・可能な限り、委託販売に切り替える事で各種ロスや社内作業を抑え、業務の効率化を向上させた。
- ・倉庫内の4Sを実施してスペース活用の効率化に取り組んだ。
- ・食堂用の冷蔵庫を1基新設し、業務量増加に対応した。
- ・パート社員1名増員し、社員の店内業務の負荷の低減を実現した。

③ その他

- ・年間7回のイベントを開催。お客様からご好評を頂き、売上増加につながった。
特に2月の「伝統食の総菜まつり」初めての開催であったが人気となり、多くのマスコミで紹介を頂いた。
- ・各種イベントへの参加は例年通り参加した。
1.信州新町納涼大会には商工会の要請により出店、ジンギスカンの販売を行い多くの見物客から喜ばれた。
2.恐竜まつりも店舗内で協賛販売をしてお客様から人気を博した。
- ・「ながののいち 銀座にぎわい市」前年度は不参加であったが本年度は15回出店した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・駐車場が狭く、加えて交通規制の煩いを受けてお客様からの苦情対応に苦慮、駐車場の課題解決が急務。
- ・施設の老朽化が進み、強雨時の雨漏り、防火シャッター故障、床の損傷・汚れ等がひどく早急な対策が必要と考える。
- ・トイレ入り口の構造が反衛生的で早急な改善が必要。

- (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

- ・業績向上
1.御開帳・御柱と言ったビッグイベントが無い中で来店客数、売上、利益共に計画を大きく上回る業績を残せた。
2.特に地元農産物を活かした当駅限定商品の開発が業績向上に繋がった。
- ・出荷者増加対策
1.農産物出荷者の源である利用組合員の新規加入者増に注力した(実績=15名)
2.栽培講習会を2回開催し出荷者のレベル向上を図った(1回目=58名 2回目=49名 参加)
- ・利用客へのサービスの充実
1.社員の接客技術は大幅に向上したが未だ不足部分があるので今後も更に改善していく。
2.明るく、楽しい店造りに付いてはお客様から高い評価を頂いており、さらなる改善を続ける。
- ・社員待遇の大幅改善を実現できた。
1.一人当たり平均給与額で対前期比13%UP
2.退職金制度の見直しを行い、退職金積立を増額した。
- ・課題
1.自主事業が実施されなかった。
先ずは実施できる環境作り(設備導入・改修)を行い、来期以降順次実施する。

② 次年度以降の取組み

- ・事業計画の数値達成に全力を挙げる。
- ・自主事業復活に向け課題を抽出、社内計画を作成し、実施する。
- ・社員の接客技術の向上、出荷者等への対応方法の改善に注力する。
- ・定期的なフェア開催を継続する事により更なるリピータ客の増加に努める。
- ・利用組合との連携を密にして地元産農産物の出荷増加を図る。
- ・地域の素材を生かした当駅限定のみやげ商品を新規に3品目開発する。