

【施設状況】

|        |   |                    |           |         |      |               |         |    |       |
|--------|---|--------------------|-----------|---------|------|---------------|---------|----|-------|
| グループ名称 | 戸隠交流促進施設(交流促進センター、炭焼体験施設)   |                    |           |         |      |               |         |    |       |
| 指定管理者名 | 宝光社区  |                    |           |         | 法人番号 | 7700150020786 |         |    |       |
| 所管課    | 主   | 143100             | 北部産業振興事務所 | 副       |      |               |         |    |       |
| 構成施設   | 2095  | 戸隠交流促進施設(交流促進センター) |           |         |      |               |         |    |       |
|        |   | 炭焼体験施設             |           |         |      |               |         |    |       |
|        |   |                    |           |         |      |               |         |    |       |
|        |   |                    |           |         |      |               |         |    |       |
| 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   | 交流促進センター(食堂、会議室) :平成8年3月設置、木造2階建て556.91㎡<br>炭焼体験施設(炭焼窯、炭収納庫) :木炭収納庫38.88㎡、炭焼窯11.56㎡(2基)   |                    |           |         |      |               |         |    |       |
| 施設設置目的 | 都市住民等が滞在型農林業体験を通じて中山間地域に対する理解を深めることにより、都市と中山間地域の交流を促進し、地域の活性化と就業機会の拡大を図る。   |                    |           |         |      |               |         |    |       |
| 基本方針等  | 農村・観光地など地域の特性・資源を活用し、郷土料理等の提供及び地元農産物、地場産品等の販売を行う。炭焼体験施設では炭を作り地場産品として販売、また炭焼体験教室を実施し都市住民等と交流を深める。<br>これら都市住民との交流促進活動や農林業体験を通じて、農家などの所得の向上・経営意欲の増進を図る。また、地域の各種行事等に施設を活用し、まちづくりに活かす。 |                    |           |         |      |               |         |    |       |
| 主な実施事業 | ・郷土料理等の提供及び農産物・地場産品等の販売 ・都市住民との交流促進及び農林業体験 ・会議室使用の諸手続き<br>・炭焼体験教室の実施(生産、販売を含む)  |                    |           |         |      |               |         |    |       |

【項目評価基準表】

| 評価           | 評価基準   |
|--------------|--|
| 5<br>(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<br>(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<br>(普通)    | ・協定、事業計画が予定どおり実施された  |
| 2<br>(劣る)    | ・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない<br>・管理運営の一部において、市の指導が必要                      |
| 1<br>(悪い)    | ・協定、事業計画が全て実施されない<br>・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要<br>・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    | 宝光社区  |   |           | 指定回数 | 4 回     |           |
| 指定期間      | 平成29年4月1日   | ～ | 令和4年3月31日 | 5年   | 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<br>(問題等があった場合に、その内容等を記入)   |   |           |      |         |           |

2 施設の有効活用

| 施設利用状況<br>(利用者数、件数、稼働率など)   | 利用区分等   | 単位   | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度   | 令和元年度  | 対前年比    | 評価 |
|---|---------|--|--------|--------|--|--------|---------|----|
|   | そばの里二番館 | 人  | 14,643 | 14,690 | 17,487   | 16,046 | 92%     |    |
|   | 炭焼体験施設  | 人  | 35     | 35     | 0  | 0      | #DIV/0! |    |
|   |         |  |        |        |  |        | #DIV/0! |    |
|   |         |  |        |        |  |        | #DIV/0! |    |
|   |         |  |        |        |  |        | #DIV/0! |    |
|   |         |  |        |        |  |        | #DIV/0! |    |
| (特記事項)<br>炭焼体験施設は、平成30年度から休止し、令和元年度末に廃止<br>令和元年10月 令和元年東日本台風により、利用者数が減少 |         |  |        |        |  |        |         |    |
| 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   | <ul style="list-style-type: none"> <li>長野市戸隠交流促進施設(二番館)の管理運営</li> <li>その他、歴史等に関する資料等の展示、郷土料理の提供、地場製品の販売、農林業体験に関することなど</li> </ul> |        |        |  |        |         |    |
|   | 自主事業    | <ul style="list-style-type: none"> <li>イベント出店(交流促進センター)</li> <li>盆用カンパとキノコ駒打ち済ホダ木の販売(炭焼体験施設)</li> </ul>                          |        |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>薪の販売(炭焼体験施設)</li> </ul> |        |         |    |
| サービス維持・向上の取組み(広報等)  |         |  |        |        |  |        |         |    |

3

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<br>利用者アンケート<br><br>(2) 調査、会議等の内容<br>○食堂テーブルにアンケート用紙を置き、6件回収<br><br>(3) 調査、会議等の結果<br>○通りがかりの来店が5件、知人紹介が1件<br>○「料理の味、品質の満足度」 良い4件 普通1件 悪い0件 未記入1件<br>○「値段とボリューム」 満足4件 普通2件 悪い0件<br>○「店内の清潔感」 良い2件 普通3件 悪い0件 未記入1件<br>○「店の雰囲気」 良い2件 普通2件 悪い1件 未記入1件 |    |
| 利用者からの評価・苦情等 | (1) 良好とする評価<br>・本当においしかった。また来ます。<br>・駐車場が広くてよかった。<br>・亡くなった祖母との思い出の場所、いつまでも頑張ってください。  | 3  |    |
|              | (2) 苦情・改善等の要望事項<br>・注文を取る人がぶっさらぼう。  |  |    |
|              | <<対応措置>><br>・お盆の繁忙期の中での指摘で、お客様に不愉快な思いを与えてしまった。毎日、開店前に前日の反省点と当日の予定・注意事項等の意見交換の場を設けており、忙しい中、疲れがたまってくる中でもお客様への対応には十分注意するよう話し合った。 |  |    |

| 事業収支<br>(単位:円)                               | 指定管理者収支(令和元年度) |           |           |           | 市の収支    |            |               |            | 評価      |         |
|--|----------------|-----------|-----------|-----------|---------|------------|---------------|------------|---------|---------|
|  | 年度計画額          |           | 収支実績額     |           | 令和元年度決算 |            | 平成30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           | 30,000    | 利用料金      | 0         | 歳入      | 使用料        |               | 使用料        |         |         |
|  | 指定管理料          |           | 指定管理料     | 0         |         | 雑(納付金)     |               | 雑(納付金)     |         |         |
|  | 委託料            |           | 委託料       | 0         |         | 行政財産目的外使用料 |               | 行政財産目的外使用料 |         |         |
|  | 販売収入等          | 9,300,000 | 販売収入等     | 7,687,450 |         | 貸付料        |               | 貸付料        |         |         |
|  | その他収入          | 10,000    | その他収入     | 483,003   |         | その他        |               | その他        |         |         |
| 計  | 9,340,000      | 計         | 8,170,453 | 計         | 0       | 計          | 0             | 3          |         |         |
| 支出   | 人件費            | 4,240,000 | 人件費       | 4,218,368 | 歳出      | 指定管理料      |               |            | 指定管理料   |         |
|  | 設備管理費          | 230,000   | 設備管理費     | 43,200    |         | 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            | 150,000   | 修繕費       | 78,140    |         | 役務費        |               |            | 役務費     |         |
|  | 光熱水費           | 1,210,000 | 光熱水費      | 1,050,018 |         | 使用料・賃借料    | 58,090        |            | 使用料・賃借料 | 63,160  |
|  | 事業費            | 3,250,000 | 事業費       | 2,827,837 |         | 修繕費        |               |            | 修繕費     |         |
|  | 事務経費           | 161,000   | 事務経費      | 145,284   |         | 工事請負費      |               |            | 工事請負費   | 503,280 |
|  | 本社経費           |           | 本社経費      |           |         | 備品購入費      |               |            | 備品購入費   |         |
|  | その他            |           | その他       |           |         | その他        |               |            | その他     |         |
| 計  | 9,241,000      | 計         | 8,362,847 | 計         | 58,090  | 計          | 566,440       |            |         |         |
| 自主事業   | 収入             | 135,000   | 収入        | 164,170   |         |            |               |            |         |         |
|  | 支出             | 99,000    | 支出        | 150,394   |         |            |               |            |         |         |
| 自主事業損益                                       | 36,000         | 自主事業損益    | 13,776    |           |         |            |               |            |         |         |
| 損益   | 135,000        |           | -178,618  | 差引        | -58,090 |            | -566,440      |            |         |         |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) |                |           |           |           |         |            |               | 50.4%      |         |         |
| 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 |
|------------|---|-------------------------------------|----|
| 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<br>配置実績(うち市内雇用職員数) 施設長(非常勤)1(1) 交流センター施設長(非常勤)1(1)<br>従事者(常勤)2(2) 臨時雇用(非常勤)12(12)<br>炭焼体験施設管理者(非常勤)1(1) 従事者(非常勤)3(3) | <input checked="" type="checkbox"/> | 3  |
|            | 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   | <input checked="" type="checkbox"/> | 3  |
|            | 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   | <input checked="" type="checkbox"/> | 3  |
|            | 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   | <input checked="" type="checkbox"/> | 3  |
|            | 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  | <input checked="" type="checkbox"/> | 3  |
|            | 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。

| 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。  |                      | 4  |
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・従事者全員が地元地区を中心に市内雇用</li> <li>・主材料、資材は地元業者と農家から購入</li> <li>・地域の民芸品、土産品、農産物を販売</li> <li>・地域各種団体の施設利用と地域行事への参加協力</li> </ul> |                      |    |

【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>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>地域連携</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        | 4  | 8  |   |
| <b>合計得点</b> |    |    |   |

|      |  |
|------|--|
| 評価理由 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元雇用、地元食材の購入、地域行事への協力等地域への貢献度が高いため「地域連携」の評価を4とした。</li> </ul> |
|------|--|

| 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) |
|------------------|--|-------------------|------------------|
|                  | 年度内に炭焼き体験施設の今後のあり方の具体的な方針を決定し、交流促進センターを含め、施設の有効的な活用を目指す。 | 令和元年度末で炭焼き体験施設を廃止 |                  |

|                     |  |
|---------------------|--|
| 次年度の目標・取組み等 (施設所管課) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・廃止した炭焼き体験施設の解体等の検討を進める。</li> <li>・公共施設マネジメントに基づき、地元と施設の今後のあり方の協議を進める。</li> </ul> |
|---------------------|--|

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

- 休館期間を繰り上げて、ゴールデンウィークに向けて4月23日から準備に入り、26日から営業開始しました。
- 地元農家等から野菜や山菜を提供していただき、来店者に食材として提供しました。
- 前年に、地元の大根、野沢菜等を漬け込み、来店者に提供しました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ゴールデンウィークと8月のお盆の時期は、メニューを限定することによる調理時間の短縮やホール担当者を増員し、待ち時間の縮小を図りました。
- 自主事業として、地元区の区有林からの間伐材を利用して、薪の販売を実施しました。

③ その他

- 昨年からの協力している「北アルプス山麓グランフォンド」自転車ロードレースのエイドステーションを今年も実施し、戸隠そば等の提供を行いました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- 9月までは、順調な営業でしたが、10月の令和元年東日本台風の影響で客足が止まり、秋の行楽シーズンに大きな打撃を受け、赤字決算となりました。今後も客足が自然状況により左右されるため、対応が課題となりました。

(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

台風による千曲川の氾濫等による災害の影響で、観光客が減少したことにより営業には、大きな減収となりましたが、計画や目標については予定どおりに実施できたと考えます。

② 次年度以降の取組み

交流促進施設として、地場製品の提供等において、根本的な変更を考えていく必要があると思われます。