

【施設状況】

グループ名称	中条地域特産物販売施設								
指定管理者名	アクティオ株式会社					法人番号	6013201000200		
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							
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	アクティオ株式会社					指定回数	3 回			
指定期間	平成28年4月1日		～	令和3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 (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	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
	売店利用者数	人	122,934	100,562	92,832	80,357	87%	
	食堂利用者数	人	62,952	59,741	63,662	61,668	97%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
<p>(特記事項)7月の日照不足による「早生種桃」「トウモロコシ」の入荷が大幅に減少し、8月のお盆商戦も「川中島産桃」は高騰・生産量激減で前年の売上を大きく下回った。10月の令和元年東日本台風では長野市内も甚大な被害が発生した。11月以降は来客が増加するも、年明け以降は新型コロナウイルス感染症の報道一色となり、3月中旬からは外出自粛ムードで来場者も前年を大幅に下回る結果となった。</p>								
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"> 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 市が必要と認める業務 			<追加事業> ・中条小学校児童に「おぶっこ作り」講習会を実施した。 <未実施> 【理由と対応】 秋のおぶっこみ祭りで予定していたが台風19号の影響で中止になったが、中条小学校へのおぶっこ作り講習会を代替案とした。			
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 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 道の駅中条ファーム 						
サービス維持・向上の取組み (広報等)	<ul style="list-style-type: none"> アンケートなどを活用し、常に利用者の声にきめ細かな対応をしている。 HP更新、新聞や情報誌への情報提供、マスコミ機関の取材協力により常に新しい情報をPRしている。 産学官連携事業の実施により、関係機関からの意見を聴取している。 							

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	利用者アンケート	
利用者からの評価	(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> 施設内7か所に「お客様の声ボックス」を常設 アンケート回収総数:107件 		
	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> 料理について 非常に満足(52%) 満足(30%) 普通(15%) やや不満(3%) 不満(0%) ⇒前年対比「非常に満足」は+10%、「満足」は-10%、「やや不満」は+3%、 従業員の対応 非常に満足(36%) 満足(44%) 普通(20%) やや不満(0%) 不満(0%) ⇒前年対比「非常に満足」は+3%、「満足」は+4%、「普通」は△6%、「やや不満」は△1% 全体の雰囲気 非常に満足(43%) 満足(41%) 普通(15%) やや不満(1%) 不満(0%) ⇒前年対比「非常に満足」は+13%、「満足」は△10%、「普通」は△3% 		
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 「おぶっこ」初めて食べました。サイコーです！美味しかったです！三重から来ました♪又来ます。 ロケーションが良いです。女性の方達がいきいき働いてらして、お元気な声 気持ち良いです。静岡より いつも丁寧な接客をしていただいております。又、料理のボリューム等にも満足しております。 とても美味しいお蕎麦でした。ごちそうさまでした 今日は午前中に揚げたて「豆乳ドーナツ」を食べれました。美味しかったです。 お土産が見やすい。 		
(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 髪の毛は、ちゃんと束ねて被り物から出ないように！今度来たときは改善されていることを望みます。 いつも「おぶっこ」を目当てに来ているのですが品切れが何回かあって残念です。十分な品ぞろえをお願いします。 			
利用者からの評価・苦情等	<<対応措置>> <ul style="list-style-type: none"> 全スタッフに徹底しました。帽子に収まらない場合は加工場で着用している「デンデン帽」を着用します。 梅雨期～8月は当日売り切り予定で仕込みをします。気象状況を勘案しながら極力品切れのないよう留意致します。 			

3

事業収支 (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	20,000	利用料金		使用料		使用料		3
	指定管理料		指定管理料		雑(納付金)		雑(納付金)		
	委託料		委託料		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	136,800,000	販売収入等	119,070,788	貸付料		貸付料		
	その他収入	80,000	その他収入	1,568,301	その他		その他		
	計	136,900,000	計	120,639,089	計	0	計	0	
支出	人件費	41,510,000	人件費	40,187,863	指定管理料		指定管理料		
	設備管理費	6,115,000	設備管理費	6,724,888	委託料		委託料		
	備品購入費	162,000	備品購入費	348,703	需用費		需用費		
	修繕費	400,000	修繕費	1,222,650	役務費		役務費		
	光熱水費	8,200,000	光熱水費	10,769,423	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	62,712,000	事業費	60,191,882	修繕費		修繕費		
	事務経費	7,486,000	事務経費	6,543,010	工事請負費		工事請負費	1,101,600	
	本社経費	6,556,000	本社経費	6,556,000	備品購入費		備品購入費	429,840	
	その他	3,574,000	その他	3,527,196	その他		その他		
		計	136,715,000	計	136,071,615	計	0	計	1,531,440
自主事業	収入	30,000	収入	1,847,601					
	支出	100,000	支出	2,031,872					
	自主事業損益	-70,000	自主事業損益	-184,271					
損益		115,000		-15,616,797	差引	0		-1,531,440	
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)								29.5%	
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 配置実績(うち市内雇用職員数) 【特産物販売施設:16名(12名)】 →施設長(中条総括)1名(1名)、副施設長3名(2名)、パート12名(9名) 【加工場:5名(4名)】 →施設長(道の駅兼務)、パート5名(4名)	☑	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	☑	
	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		

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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		<input checked="" type="checkbox"/>
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		<input checked="" type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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			
<p>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。</p>	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <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 </td> <td> <p>《追加事業》</p> <ul style="list-style-type: none"> 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通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。 </td> </tr> </tbody> </table>		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	<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
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			
<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 	<p>《追加事業》</p> <ul style="list-style-type: none"> 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通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。 			

【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>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	
合計得点			

評価理由	<p>・利用者に対する気配りときめ細やかな対応に心がけるとともに、積極的なPR活動を展開している。</p> <p>・「地域連携」については、地域で開催するイベント等において、中心的な役割を担うなど、地域の活動に積極的に参加、協力していることから、評価を「4」とした。</p>		
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)
	<p>専門職人の募集と人材の育成 (そば・おやき等の郷土食の製造)</p>	<p>人材の育成は、郷土食に対する理解と職人技の継承に時間を要するため、継続実施する必要がある。</p>	<p>専門職人の募集と人材育成を継続する。</p>
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>・施設照明設備のLED化を進める。</p> <p>・ジビエ加工センター及び加工事業者と連携し、ジビエ商品の開発・販売を実施する。</p> <p>また、商品の開発・販売に当たっては、市内2か所の道の駅(大岡、信州新町)と連携を図る。</p>		

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

【地場産野菜のない冬期間に野菜・果物の販売】

・JA系列の長野市内卸売業者と協力し近県から仕入れた青果を産地表記をしたうえで販売しお客様に喜ばれた。

【地産地消ジビエ商品開発】

・信州ジビエコーディネーターや長野市内レトルト製造メーカーと「いのししカレー」を開発し長野市内3道の駅と同時販売を開始した。

【地元製菓舗と取組み西山大豆冷凍スイーツの開発・販売】

・西山大豆を使用した「冷凍りんごケーキ」と「どら焼き」を販売し大人気商品となった。

【麻布十番納涼への出店と長野市中条の発信】

・東京都で最大級であり、2日間で50万人が来場するといわれるイベントで「笹おやき」「川中島桃」などを販売し長野市のPRに努めた。長野県出身者に大変喜ばれた。

【スタッフのスキル向上への取組み】

・「個人情報保護教育」「ホスピタリティ教育」「衛生講習」「防火訓練」等を行い、スキル向上を図った。

② 業務の効率化に対する取組み

【マルチタスク化推進】

・職員が繁忙期には「蕎麦打ち」のシフトに入り「手打ち生そば」の提供を行った。

【食堂と加工場との連携による食材ロス軽減と効率化】

・加工場で使用する笹おやきの具材を食堂での「小鉢」に使用し食堂スタッフの労力の軽減を図った。

③ その他

【大苦戦の災害の1年】

・春の天候不順に始まり日照不足による果物収穫激減、令和元年東日本台風、年明けからの新型コロナウイルス感染症と苦戦した1年であった。

【道の駅中条×国土交通省×松本大学の産学官連携5年目の成果発表について】

・令和元年度から従来の取り組みから、学生の代表者が道の駅との取り組み内容を国土交通省に「道の駅」学生コンテスト取組成果概要としてレポートを提出し、選考をクリアした大学が国土交通省での発表会に参加できるようになった。幸いにも松本大学は「産学官連携 道の駅「中条」の活性化 ～88プロジェクト～」のタイトルで応募し、選考され、令和2年2月27日にさいたま新都心合同庁舎での発表会に出席予定が新型コロナウイルス感染症対策で中止となった。後日、賞状が大学に送付された。

【中条小学校ふるさと学習活動報告会への出席】

・児童に郷土料理「おぶっこ」の作り方を指導した厨房リーダーと施設長が招待され出席した。今後とも取り組みを継続していく。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【施設・設備・備品の経年劣化】

・年々増加し経営的にも大きな負担となっている。

【利用者数の減少】

・災害等が多くなり利用者が減少している。

【産直青果売上の減少】

・今期は「トモロコシ」「桃」が発注数に対して5割程しか入荷せず売上げが伸びなかった。

(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

D

① 評価理由

予測不能の天災等に翻弄されたが、食堂部門は前年並みの実績を確保できた。「花苗」「夏場の果物」の入荷が激減したのが業績悪化の原因だった。

② 次年度以降の取組み

【長野市産ジビエ発信】

・地産地消・高鮮度を前面に商品開発を推進する。

【道の駅中条×松本大学×国土交通省 連携企画推進】

・6年目となる産学官連携事業推進で、中条地区の盛り上げを図る。

【新たな六次産業化推進】

・5年間のノウハウを活用し農家さんと協力して商品開発を継続する。

【淡竹の商品化を研究】

・地区で大量に収穫される淡竹の商品化を進める。