

【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	143150	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地場産業振興市場(鉄筋造平屋建)：物産売場、食堂、農産物販売スペース(四季菜館)</li> <li>・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</li> <li>・道の駅トイレ(鉄筋造平屋建)：男子21(洋2・和2・小8)、女子7(洋3・和4)、多目的(洋1・オムツ台1)</li> <li>・駐車場：普通車84台、大型車なし、障害者用2台</li> </ul>								
施設設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>								
基本方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び設備、備品の適正な維持管理</li> <li>・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)</li> <li>・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。</li> </ul>								

【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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>・管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定、事業計画が全て実施されない</li> <li>・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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			指定回数	2 回	
指定期間	平成27年4月1日	～	令和2年3月31日	5年	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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	売店利用者数	人	183,033	182,123	185,477	182,925	99%	
	食堂利用者数	人	185,623	187,034	197,571	198,334	100%	
	体験室利用者数	人	100	150	161	100	62%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項)								

  

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	3
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設及び設備、備品の適正な維持管理</li> <li>地域特産品(加工品含む)等の販売業務</li> <li>飲食の提供に係る業務(地元食文化の反映等)</li> <li>本市観光情報、道路情報の発信に関する業務</li> <li>道の駅施設(トイレ・駐車場)の維持管理に関する業務</li> <li>市が必要と認める業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>四季菜館、食堂の改修</li> <li>男子トイレのトイレトーパーホルダー付け替え</li> <li>駐車場の区画ラインの引き直し</li> </ul>	
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種イベントの開催</li> <li>各種イベントへの参加</li> <li>特産品を生かした体験教室等の開催</li> </ul>		

  

サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレビ、ラジオ、情報誌、新聞等の取材を多く受け入れ、旬の農林産物、新商品を紹介してもらった。</li> <li>ホームページ、フェイスブックを活用して施設の情報発信をしている。</li> </ul>
--------------------	--

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 施設内(売店・食堂)にアンケート回収箱を設置し、利用者の意見等を聴取する。</p> <p>(3) 調査、会議等の結果  <ul style="list-style-type: none"> <li>回答数489件</li> <li>回答内容                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○施設の雰囲気：「また来たい」→83% ……前年比△4</li> <li>○食事の感想：「おいしい」→85% ……前年比△1</li> <li>○来場回数：「初めて」21% 「2回以上」73% (「10回以上」との回答が全体の48%で、前年比△2)</li> </ul> </li> </ul> </p>	
利用者からの評価・苦情等	<p>(1) 良好とする評価  <ul style="list-style-type: none"> <li>そば、おやきがおいしかった。</li> <li>ソフトクリームがおいしかった。</li> <li>タケノコがあっとうれしかった。</li> </ul> </p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項  <ul style="list-style-type: none"> <li>トイレ内での喫煙をやめてほしい。吸い殻入れ自体の臭いが受動喫煙だと思う。</li> <li>ソフトクリームを作る店員がいなくて待たされた。</li> <li>レジの職員に商品の陳列場所を聞いたが答えらず、客として不満を感じた。</li> <li>他の道の駅に比べて活気がない、財布に小銭を入れたくないので、キャッシュレス決済を使えるようにしてほしい。</li> <li>今どきクレジットカードが使えないことは大変不便である。買い物しやすい店にしてほしい。</li> <li>花の苗を増やしてほしい。</li> </ul> </p> <p>《対応措置》                      ①トイレ全体を禁煙にし、吸い殻入れを撤去した上、活性化センター前に喫煙場所を設置した。                      ②ソフトクリームの場所に専任職員がいなかったため、利用者を待たせしてしまうが、できるだけ待たせないよう改善する。また、職員が利用者の質問に答えられるよう努力する。                      ③PayPay、Airペイを導入し、キャッシュレス決済が可能になった。                      ④花苗の生産農家数が野菜苗の農家に比べて少ないが、農家に依頼して増やせるようにする。                 </p>		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	17,400	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料		指定管理料			雑（納付金）	993,000	雑（納付金）	227,000
	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	60,000,000	販売収入等	58,558,369		貸付料		貸付料	
	その他収入	3,000,000	その他収入	4,059,451		その他	15,000	その他	15,000
	計	63,020,000	計	62,635,220		計	1,008,000	計	242,000
支出	人件費	32,000,000	人件費	29,021,098	歳出	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	6,400,000	設備管理費	5,909,086		委託料		委託料	993,600
	備品購入費	3,400,000	備品購入費	4,302,965		需用費		需用費	
	修繕費	2,500,000	修繕費	5,324,919		役務費		役務費	
	光熱水費	5,100,000	光熱水費	5,034,920		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	5,400,000	事業費	5,252,090		修繕費		修繕費	
	事務経費	6,100,000	事務経費	4,140,817		工事請負費		工事請負費	5,281,200
	本社経費	0	本社経費			備品購入費		備品購入費	
	その他	300,000	その他	210,676		その他		その他	
		計	61,200,000	計		59,196,571		計	0
自主事業	収入	300,000	収入	234,000					
	支出	250,000	支出	198,000					
	自主事業損益	50,000	自主事業損益	36,000					
損益	1,870,000		3,474,649	差引	1,008,000		-6,032,800		
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									49.0%
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) 代表取締役1人(1人)、取締役1人(1人)、事務局長1人(1人) 正規職員3人(3人)、契約職員2人(2人)、パート職員1人(1人)	<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行われたか	<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		

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> <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>	4
<p>・地域（市内）からの積極的な雇用</p> <p>・地域イベント及び地域振興等に係る各種会議への積極的な参加</p> <p>・地域各種団体との共同事業（イベントや特産物等販売促進）</p> <p>・地元農産物及び加工品の積極的な取扱い（販売促進）</p> <p>&lt;追加事業&gt;</p> <p>・信州新町味噌加工部の味噌を使用したタレで作ったラムジンギスカンの開発、販売</p> <p>・当施設で行われたイベントに、信州新町内の企業が参加</p>	

【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	4	16	
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			66

評価理由	<p>・事業収支については、指定管理者側で大規模な施設改修を行ったにもかかわらず、前年度を大きく上回る黒字決算となっていることから、評価を「4」とした。</p> <p>・地域連携については、地元農産物等を直売するなど、地域生産活動の活性化に大きく貢献するとともに、道の駅限定で信州新町味噌加工部の味噌を使用したラムジンギスカンを開発し、地域特産品の開発や保存活動にも大きく貢献していることから、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>・施設の老朽化に伴う食堂等飲食に係る厨房施設の衛生管理を徹底するため、具体的な改善策を検討する。</p> <p>・改修事業の実施主体について、市と指定管理者で協議し、実施に向けて検討する。</p>	<p>・四季菜館検討委員会を立ち上げ、四季菜館、食堂、テナント厨房の改修をし、衛生管理の徹底できる厨房にした。</p>	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<p>・長野市の道の駅（信州新町・中条・大岡特産センター）が連携し、長野市産のジビエ商品開発と販売を実施する。</p> <p>・長野市信州新町の観光案内窓口として、観光パンフレット等を設置するコーナーを増設し、PR機能を充実させる。</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

- ・道の駅限定で信州新町味噌加工部の味噌を使用したみそ味としょうゆ味のオリジナルラムジンギスカンを開発し、ラベルには信州新町の風景と「めん子ちゃん」を使用した。
- ・四季菜館と食堂の壁を取り払い、食堂の椅子とテーブルを増やし、明るさ、広さを確保できるようにした。(施設改修は、市と協議して実施)
- ・四季菜館にはフリースペースを設け、販売、イベント、体験教室等に使用できるようにした。
- ・食堂のおやきコーナーについては、券売機に並ばずにカウンターで精算できるようにした。
- ・小さな土産品を入れるスーパーバッグの要望があり、小さなサイズのものを製作した。

② 業務の効率化に対する取組み

キャッシュレス決済に対応するため、QR決済「PayPay」、クレジットカード及び交通系電子マネー対応の「Airペイ」を使用できるようにした。

③ その他

地元の特産品を使用したオリジナル商品の開発ができた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・駐車場に大型車の駐車スペースがないこと
- ・施設老朽化のため、毎年修繕が必要なこと

(3) 総合評価

評価基準 (計画＝事業計画)

- 【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

- ・長年課題となっていた四季菜館、食堂、テナント厨房の改修を実施できた。
- ・大規模な施設改修を行ったにもかかわらず、前年度を上回る収益があった。

② 次年度以降の取組み

- ・道の駅中条、道の駅大岡特産センターと連携して、ジビエ商品を開発する。
- ・魅力ある商品の開発と販売
- ・旧活性化センターの活用
- ・施設に「道の駅信州新町」の看板がないため、屋根に設置する。
- ・駐車場の花壇に植栽を行い、整備する。
- ・屋外の売場台を整備する。