

【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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・イベント広場：屋外ステージ、芝広場、東屋、藤棚、多目的遊具2（※修繕のため現在休止）</li> <li>・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</li> <li>・道の駅トイレ：男子（大3・小8）、女子（兼8）、障害者用（洋式1）</li> </ul>								
施設設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>								
基本方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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>・施設の利用受付、利用許可、料金の収受に係る業務</li> <li>・地域農産物の販売及び地元食材を使用した飲食の提供</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	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9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)					

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	131,978	122,934	100,562	92,832	92%	
	食堂利用者数	人	66,020	62,952	59,741	63,662	107%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) H27善光寺御開帳、H28「真田丸」効果の後、道の駅に立ち寄る車両台数の減少とともに、売店の利用者数も大幅に減少した。H30ゴールデンウィーク期間中は、春の嵐のため来場者が激減した。食堂部門は、6月から昼ピーク後の集客用にエリンギメンマラーメン(390円)を平日限定で2時から販売し集客に貢献した。								
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>施設及び設備、備品の適正な維持管理業務</li> <li>施設の利用受付、利用許可等に関する業務</li> <li>飲食の提供に関する業務</li> <li>利用料金の収受に関する業務</li> <li>市が必要と認める業務</li> </ul>						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種イベント開催</li> <li>各種イベントへの参加</li> <li>道の駅カルチャースクール・講座開設</li> <li>道の駅中条ファーム</li> </ul>		<追加事業> <ul style="list-style-type: none"> <li>道の駅ファームでの生産物を利用した新商品の開発</li> <li>地元の高校生に郷土食「笹おやき」作り講習会を実施</li> <li>長野市民を対象に大豆オーナー制度「まめまめ倶楽部」を実施</li> </ul> <未実施> <ul style="list-style-type: none"> <li>カルチャースクール及び講座の開設</li> </ul>				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>H P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。</li> <li>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。</li> </ul>							

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														
(2) 調査、会議等の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内7か所に「お客様の声ボックス」を常設</li> <li>アンケート回収総数：80件</li> </ul>															
(3) 調査、会議等の結果		<ul style="list-style-type: none"> <li>料理について                             <table border="0"> <tr> <td>非常に満足(45%)</td> <td>満足(40%)</td> <td>普通(15%)</td> <td>やや不満(0%)</td> <td>不満(0%)</td> </tr> </table>                             ⇒前年対比「非常に満足」は△1%、「満足」は+4%、「やや不満」は△2%、「不満」は△1%                         </li> <li>従業員の対応                             <table border="0"> <tr> <td>非常に満足(33%)</td> <td>満足(40%)</td> <td>普通(26%)</td> <td>やや不満(1%)</td> <td>不満(0%)</td> </tr> </table>                             ⇒前年対比「非常に満足」は△3%、「満足」は△1%、「普通」は+3%、「やや不満」は+1%                         </li> <li>全体の雰囲気                             <table border="0"> <tr> <td>非常に満足(30%)</td> <td>満足(51%)</td> <td>普通(18%)</td> <td>やや不満(1%)</td> <td>不満(0%)</td> </tr> </table>                             ⇒前年対比「非常に満足」は△15%、「満足」は+17%、「普通」は△2%                         </li> </ul>		非常に満足(45%)	満足(40%)	普通(15%)	やや不満(0%)	不満(0%)	非常に満足(33%)	満足(40%)	普通(26%)	やや不満(1%)	不満(0%)	非常に満足(30%)	満足(51%)	普通(18%)	やや不満(1%)
非常に満足(45%)	満足(40%)	普通(15%)	やや不満(0%)	不満(0%)													
非常に満足(33%)	満足(40%)	普通(26%)	やや不満(1%)	不満(0%)													
非常に満足(30%)	満足(51%)	普通(18%)	やや不満(1%)	不満(0%)													
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎年「おぶっこ」を食べに来ています。予約して美味しく頂きました。</li> <li>料理がとても美味しい。従業員の皆さんやさしく、全体の雰囲気が落ち着いていて良い。</li> <li>テレビで見て、エリンギメンマラーメンを注文して美味しかったです。</li> <li>木の温もりのある室内に、素朴な味がとても良かったです。</li> <li>花の咲いている風景を見ながらくつろげた。窓外の風景が素敵で満足度がアップした。</li> <li>毎年越年スキーに来ます。こちらの蕎麦が楽しみ。さすがは信州。</li> </ul>															
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>声にもう少し元気・明るさ、笑顔を思わせる愛嬌が欲しい。でも素朴で良い。</li> <li>虫倉山を見ながら食べたいのに、窓ガラスが汚れている。網戸が邪魔である。</li> </ul>															
	<<対応措置>>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホスピタリティーあふれる接客は、当管理者のモットーであり、ホスピタリティー教育を徹底する。</li> <li>事業者による毎年4回の洗浄と適宜の清掃から、経年劣化で窓ガラスに傷があるため、交換も検討する。</li> </ul>															

3

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		利用料金		歳入	使用料		使用料	
	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	138,700,000	販売収入等	126,090,026	貸付料		貸付料		
	その他収入	1,900,000	その他収入	1,850,619	その他		その他		
	計	140,600,000	計	127,940,645	計	0	計	0	
支出	人件費	41,520,000	人件費	41,195,033	歳出	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	6,115,000	設備管理費	6,916,578		委託料		委託料	
	備品購入費	162,000	備品購入費	368,474	需用費		需用費		
	修繕費	400,000	修繕費	838,036	役務費		役務費		
	光熱水費	9,400,000	光熱水費	11,109,748	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	64,512,000	事業費	63,225,335	修繕費		修繕費		
	事務経費	7,881,000	事務経費	6,558,498	工事請負費	1,101,600	工事請負費		
	本社経費	6,556,000	本社経費	6,556,000	備品購入費	429,840	備品購入費	356,200	
	その他	3,924,000	その他	3,263,722	その他		その他		
	計	140,470,000	計	140,031,424	計	1,531,440	計	356,200	
自主事業	収入		収入	2,229,204					
	支出		支出	2,818,679					
	自主事業損益	0	自主事業損益	-589,475					
損益		130,000		-12,680,254	差引	-1,531,440		-356,200	
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）								29.4%	
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  配置実績 (うち市内雇用職員数) 【特産物販売施設：17名(14名)】 ⇒施設長(中条総括)1名(1名)、副施設長2名(1名)、パート14名(12名) 【加工場：5名(4名)】 ⇒施設長(道の駅兼務)、パート5名(4名)	<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保護の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	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>市内からの積極的な雇用</li> <li>市内事業者からの積極的な物品の購入</li> <li>おやき等製造について、積極的に地元農産物を使用</li> <li>販売施設での積極的な地元生産物の販売</li> <li>地域イベントへの積極的な参加、協賛</li> <li>市内事業者との積極的な地産地消商品開発と販売</li> </ul>	追加事業 ・産学官連携事業の継続【松本大学との88（ヤマンバ）プロジェクト活動、地元イベント参加の協力、学生との商品開発】 ・長野西高中条校の生徒に「笹おやき」作り講習会を実施 ・西山大豆オーナー「まめまめ倶楽部」の運営	

【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	4	8	
<b>合計得点</b>			<b>62</b>

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>「地域連携」については、地域イベント開催時に、積極的に中心的な役割を担うなど、常に地域活動に参加、協力していることから、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)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営安定化のための冬期間の集客</li> <li>郷土食継承のための若手職人育成</li> <li>売店の照明の暗さを指摘する声がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たに販売開始したエリンギメンマラーメンや12月～3月限定のワンカップサラダサービスが好評となり、冬期間の食堂の集客を伸ばすことができた。</li> <li>売店の照明設備をLED化した。(LED化3年計画の1年目)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約農家の充実を図る。</li> <li>若手職人の募集に力を入れ、育成を継続する。</li> </ul>

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>食堂の照明設備をLED化(3年計画の2年目)する。</li> <li>平成30年度末に開所したジビエ加工センターと連携し、ジビエの精肉販売を行う。さらに、市内のジビエ加工業者とも連携し、ジビエ商品の開発・販売を実施する。 ※ジビエの精肉販売、ジビエ商品の開発・販売に当たっては、市内2カ所の道の駅(大岡、信州新町)との連携も図る。</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

【食堂のアイドルタイムに激安メニュー販売開始】

- ・ピークを過ぎた午後2時から平日限定で「エリンギメンマラーメン390円」の販売を行い、大勢のお客様が来店され食堂利用客が大幅に増加した。
- 【ながのベジライフ応援ワンカップサラダサービス企画実施】
- ・閑散期の12月～3月の平日限定で食事をされたお客様に、ワンカップサラダサービスを実施した。

【環境整備への取組み】

- ・年2回の施設周囲の草刈り清掃を地元就労センターに委託し、適宜職員による花の植栽や環境整備を行い、お客様をお迎えする環境整備に努めた。
- 【道の駅まつりの開催と地域の催事への参加】
- ・春夏秋冬ぶっこみ祭りを開催し、「むしくらまつり」「オリンピック白馬ルートおやき恋訪」「ろくちゃんの森」ほかの催事へ参加した。
- 【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】

- ・長年の取組の成果として、「売店」「厨房」「加工場おやき製造」「加工場蕎麦打ち」の組織横断的な推進が可能となった。
- 【人員の効率的な配置による経費削減】
- ・短時間パート希望者の採用とマルチタスク化推進により、業務に支障を与えることなく人件費を削減した。

③ その他

【アサギマダラ飛来数の増加】

- ・中条区民から分けていただいたフジバカマの植栽のおかげで、年々飛来数が増加している。新たに店の南側に植栽した。

【西山大豆オーナー制度まめまめ倶楽部の開催】

- ・長野市内から団塊の世代を中心に10家族が参加され、6月の種まきから11月の収穫までを行い、3月の西山大豆フェアに併せて「醤油」と「味噌」の勉強会まで、1年の活動を終了した。参加者からは次年度以降の継続を希望される声が多くあり、次年度も開催する予定。この活動が拡大し、少しでも耕作放棄地の減少対策になればよいが、来年度以降の状況を踏まえ検討したい。

【産学官連携事業88プロジェクト活動4年目の総括】

- ・平成31年2月26日(火)に国土交通省 関東地方整備局主催で「道の駅と大学連携成果発表交流会」が開催され、松本大学と共に参加した。今回は、関東道の駅連絡協議会所属の8か所の道の駅と大学が参加して開催されたが、88プロジェクトは高い注目を集めている。中山間地の地元密着型提案や六次産業化への取組みなど、他の参考となる部分も多く、来期5年目も継続していく予定である。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【施設・設備・備品の経年劣化による経費増大】

- ・多岐にわたる負担が増大しており、早期発見による修繕費等の削減に努める。

【利用者数の減少に対する対策】

- ・善光寺御開帳翌年から、減少傾向に歯止めがかからず苦戦している。特に、ツアーバス等の団体客減少の影響が大きい。

【産直青果の減少】

- ・当駅は、全体の売上げに占める産直青果の割合が20%を割っており、道の駅の魅力に欠けているとの指摘もある。今後、長野市場との連携を強化し、長野市内産の集荷を強化し、お客様にサービスを提供する。

(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

D

① 評価理由

食堂部門は順調に推移した。売店部門は年3回の売り場のレイアウト変更や、多くの新商品開発投入を試みたが、結果として前年度実績を割り込んだ。

② 次年度以降の取組み

【長野市産ジビエ発信】

- ・市内畜産加工業者との味付け肉の開発と常設売り場の設置及びレストランメニューの開発・販売を行う。

【道の駅中条×松本大学×国土交通省 連携企画推進】

- ・5年目となる産学官連携事業推進で、「むしくらまつり」をはじめ中条地区の盛り上げを図る。

【郷土料理・郷土食継承】

- ・後継者の人材育成を図る。

【六次産業化推進】

- ・更なる六次化商品開発を行う。

【廃棄野菜の削減と商品開発の推進】

- ・収穫最盛期に売れ残りや廃棄される野菜を商品化し、農家へ還元して営農意欲を高めてもらい、地元活性化への協力を行う。