

【施設状況】

|        |   |           |           |    |      |               |    |       |
|--------|---|-----------|-----------|----|------|---------------|----|-------|
| グループ名称 | 大岡特産センター  |           |           |    |      |               |    |       |
| 指定管理者名 | グリーン長野農業協同組合  |           |           |    | 法人番号 | 2100005001188 |    |       |
| 所管課    | 主   | 143150    | 西部産業振興事務所 | 副  |      |               |    |       |
| 構成施設   | 2092  | 大岡特産センター  |           |    |      |               |    |       |
| 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>・開設:平成2年3月</li> <li>・特産センター(木造2階建):直売所、食堂、厨房、そば打ち部屋、体験室、事務室</li> <li>・公衆トイレ(RC造1階建):男子・女子・多目的・子育て支援施設(おむつ交換台・授乳室)</li> <li>・低温貯蔵庫(木造1階建):19.87㎡</li> </ul> |           |           |    |      |               |    |       |
| 施設設置目的 | 長野市大岡地域をはじめ市内の山菜・農産物・農産加工品及び民芸品等の直売を行い、大岡地区の魅力と特色をアピールするとともに、長野市の南の玄関口として商工及び観光PR活動を行い、地域の活性化及び地域づくりを推進する施設として設置する。   |           |           |    |      |               |    |       |
| 基本方針等  | 地域の文化や特色を生かすとともに、地元農産物等生産者との連携により、利用者への質の高いサービス提供はもとより、世代を超えた交流活動を図る。また、長野市の商工・観光案内の南の拠点として集客の向上に努める。   |           |           |    |      |               |    |       |
| 主な実施事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び設備の適正な維持管理</li> <li>・地場産品の直売、特産品の展示及び販売</li> <li>・食堂での飲食の提供</li> <li>・道路及び商工・観光施設の案内、情報の提供</li> </ul>   |           |           |    |      |               |    |       |

【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)    | <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<br>(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    | グリーン長野農業協同組合  |         | 指定回数      | 4 回 |
| 指定期間      | 平成30年4月1日   | ～       | 令和5年3月31日 | 5年  |
|           |   | 管理運営開始日 | 平成19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)   |         |           | 3   |

2 施設の有効活用

No. 51

| 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29年度  | 平成30年度  | 令和元年度   | 令和2年度   | 対前年比    | 評価 |
|--|--|-------------|---|---------|---|---------|---------|---------|----|
|  |  | 特産センター利用者   | 人   | 173,965 | 173,422   | 165,472 | 140,745 | 85%     | 3  |
|  |  | うち 食堂       | 人   | 52,129  | 51,450  | 52,866  | 42,662  | 81%     |    |
|  |  | うち 売店       | 人   | 72,905  | 74,378  | 68,521  | 56,858  | 83%     |    |
|  |  | うち その他(自販機) | 人   | 48,931  | 47,594  | 44,085  | 41,225  | 94%     |    |
|  |  |             |   |         |   |         |         | #DIV/0! |    |
|  |  |             |   |         |   |         |         | #DIV/0! |    |
|  |  |             |   |         |   |         |         | #DIV/0! |    |
| (特記事項)<br>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため全国に緊急事態宣言が発令されたことに伴い、令和2年4月23日から5月15日まで休館を実施した。 |  |             |   |         |   |         |         |         |    |
| 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  |  |             | ・施設、設備及び備品の維持管理に関する業務<br>・売店での物販、食堂での飲食の提供業務<br>・料金の收受に関する業務<br>・道路情報及び観光情報等の提供業務                         |         |   |         |         |         |    |
| 自主事業   |  |             | ・クリスマスリース作り教室<br>・こんにゃく作り教室<br>・豆腐作り教室<br>・大岡産の酒米を使ったお酒作り<br>・各種イベントへの参加(施設PR)<br>グリーン農協祭/市農業祭/沼津・大岡地区交流会 |         | <未実施事業><br>新型コロナウイルス感染症の影響により、自主事業のほとんどができなかった。<br>・クリスマスリース作り教室<br>・こんにゃく作り教室<br>・豆腐作り教室<br>・各種イベントへの参加(施設PR)<br>グリーン農協祭/市農業祭/沼津・大岡地区交流会 |         |         |         |    |
| サービス維持・向上の取組み(広報等)   |  |             | ・月例会議を開催し、職員の接客マニュアル徹底に努めた。<br>・コンプライアンス研修の実施 ・従業員の個人面談<br>・広報、新聞、フリーブック、道の駅マップ(「わお!マップ」)への記事掲載           |         |   |         |         |         |    |

3 利用者評価

| 利用者評価         |   | 区分              | 内容   |  | 評価 |   |
|---------------|---|-----------------|--|--|----|---|
| 利用者評価         | 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   | ・アンケートの聴取<br>・月例内部会議で従業員への報告<br>・直売所運営協議会及び大岡地区住民との運営協議  |  |    |   |
| (3) 調査、会議等の結果 | ・アンケート結果 回答数:10件(前年度13件)<br>良い 8件(80%).....前年比 -12.3%<br>悪い 2件(20%).....前年比+12.3%<br>・アンケート結果を踏まえ、農産物直売出荷者に出荷量の増加を依頼し、販売物の充実を図った。<br>・月例内部会議で従業員にアンケート結果を周知し、課題改善の意識を高めた。 |                 |  |  |    |   |
| 利用者評価         | 利用者からの評価・苦情等  | (1) 良好とする評価     | ・そばがとてもおいしかった。<br>・周辺の道の駅になかった商品が、大岡特産センターで購入できたので良かった。<br>・食堂に大岡地区のPR動画があり、帰りに立ち寄ってみようと思った。<br>・建物周辺が草刈りなどしてあり、整備してあったのが良かった。 |  |    |   |
|               |   | (2) 苦情・改善等の要望事項 | ①売店の職員の言葉遣いが悪い(友達感覚の言葉遣い)<br>②天ぷらがサクサクしていなく、残念だった。   |  |    |   |
|               |   | 《対応措置》          | ①社員で情報共有し接客マニュアルを再確認した。毎日の朝礼でのあいさつの練習を実施している。<br>②調理の過程を確認し、再発防止を図った。  |  |    |   |

| 事業収支<br>(単位:円)                               | 指定管理者収支(令和2年度)   |  |  |  | 市の収支                            |   |   |   | 評価   |
|--|--|--|--|--|---------------------------------|---|---|---|--|
|  | 年度計画額  |  | 収支実績額  |  | 令和2年度決算                         |   | 令和元年度決算(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<br>指定管理料<br>委託料<br>販売収入等<br>その他収入   | 880,000<br><br><br>83,000,000                                      | 利用料金<br>指定管理料<br>委託料<br>販売収入等<br>その他収入   | 4,707,000<br><br><br>53,492,998 | 歳入  | 使用料<br>雑(納付金)<br><small>行政財産目的外使用料</small><br>貸付料<br>その他      | <br><br><br><br>  |  |
| 計  | 83,880,000   | 計  | 58,199,998   | 計  | 0                               | 計   | 0   |   |  |
| 支出   | 人件費<br>設備管理費<br>備品購入費<br>修繕費<br>光熱水費<br>事業費<br>事務経費<br>本社経費<br>その他 | 19,000,000<br>2,700,000<br>500,000<br>300,000<br>6,000,000<br>53,000,000<br>1,300,000<br><br>100,000 | 人件費<br>設備管理費<br>備品購入費<br>修繕費<br>光熱水費<br>事業費<br>事務経費<br>本社経費<br>その他 | 14,777,544<br>2,911,845<br>243,584<br>263,548<br>5,497,955<br>35,446,782<br><br><br> | 歳出                              | 指定管理料<br>委託料<br>需用費<br>役務費<br>使用料・賃借料<br>修繕費<br>工事請負費<br>備品購入費<br>その他 | 4,707,000<br><br><br><br>1,128,816<br><br>695,200<br><br><br> | 指定管理料<br>委託料<br>需用費<br>役務費<br>使用料・賃借料<br>修繕費<br>工事請負費<br>備品購入費<br>その他 | 864,000<br><br><br><br>1,128,816<br><br><br><br> |
| 計  | 82,900,000   | 計  | 59,141,258   | 計  | 6,531,016                       | 計   | 1,992,816   |   |  |
| 自主事業   | 収入<br>支出<br>自主事業損益   | <br><br>0  | 収入<br>支出<br>自主事業損益   | <br><br>0  |                                 |   |   |   |  |
| 損益   | 980,000  |  | -941,260   | 差引   | -6,531,016                      |   | -1,992,816  |   |  |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) |  |  |  |  |                                 |   |   | 25.0%   |  |
| 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<br><br>配置実績<br>(うち市内雇用職員数) 施設責任者1名(1)、臨時職員17名(17) 計18名(18) | <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。

No. 51

| 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  | 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。  | 3  |
| 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"> <li>・JA女性部、各生産部会と連携した産直品の販売</li> <li>・地域イベント(ひじり三千石まつり等)への参加</li> <li>・杵つき餅の振る舞いなど、生産者や地元住民と協力した集客事業</li> <li>・地元等市内からの積極的な雇用</li> </ul> | <p>&lt;未実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大の観点からイベント販売及び振舞いは中止とした。</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      | 3  | 6  |   |
| 合計得点      |    | 60 |   |

|                        |   |  |                                      |
|------------------------|---|--|--------------------------------------|
| 評価理由                   | 前年度の異常気象が原因で農家の出荷量が減少したことによる直売所の品薄に加え、当該年度の新型コロナウイルス感染症に伴う利用者の減少と2年連続で利用者と販売収入が減少したことは、施設運営に大きな影響があった。  |  |                                      |
| 取組み・改善案等<br>(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)                     |
|                        | 施設の老朽化に伴う補修・修繕の実施   | 施設の老朽化から、補修・修繕を必要とする箇所も多く、毎年計画的に実施する必要がある。 | 指定管理者と協議し、施設の補修・修繕に優先順位を付け、計画的に実施する。 |
| 次年度の目標・取組み等<br>(施設所管課) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・経費の削減と業務の効率化を図るとともに、実情に合った施設運営に取り組む。</li> <li>・施設オリジナルのテイクアウトメニューの開発と販売を進める。</li> <li>・利用者の要望把握方法の改善(アンケートの取り方等)</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

- ・朝礼時のあいさつの練習
- ・職員の接客研修を実施し、質の良いサービスの提供を再確認した。
- ・お弁当の販売(JA・長野市・地元企業)を開始した。
- ・地元住民のニーズに応え、日用品の販売を開始した。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・営業時間の見直しを行い、時間外は清掃や設備の点検を実施した。
- ・月1回の大岡特産センター従業員によるミーティング

③ その他

- ・JA「個人情報取扱規程」の研修会実施
- ・JAでのコンプライアンス研修の参加

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・建物や設備が経年劣化により老朽が進み、これまで以上に維持管理費が必要となっている。
- ・農林産物直売会員の高齢化により、安定した品揃えが困難となっている。

(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

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い施設利用者が大幅に減少したが、営業時間の見直しを実施し営業損失を最小限に留めることができた。

② 次年度以降の取組み

- ・地域と連携し周辺の景観を整備し、道路マップ等を活用した施設の情報発信
- ・HACCP認証に基づいた衛生管理と運営を行い、安全・安心な店づくりに努める。