

【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)			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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		売店利用者数	人	100,562	92,832	80,357	51,985	65%	3
		食堂利用者数	人	59,741	63,662	63,662	41,759	66%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) ・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。 ・年間を通して、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で利用者が減り、売上も大きく前年を下回る状況であった。									
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			
事業実施内容		市指定事業	・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			<追加事業> 川柳コンテストを実施した。 <未実施事業> 新型コロナウイルス感染症の影響からぶっこみ祭りを中止した。			
		自主事業	・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						
サービス維持・向上の取組み (広報等)		(特記事項) ・新たに提供を始めたジビエ関連商品のPRのため、テレビ・ラジオ等に情報を投げかけ広報活動の促進に努めた。 ・食堂においては3密を防止する観点から感染症対策を施し、外部にはテラス席を設けた。							

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			3
		(2) 調査、会議等の内容	・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:47件(昨年 107件)			
(3) 調査、会議等の結果	・料理について 非常に満足(58%) 満足(32%) 普通(6%) やや不満(2%) 不満(2%) ・従業員の対応 非常に満足(40%) 満足(43%) 普通(17%) やや不満(0%) 不満(0%) ・全体の雰囲気 非常に満足(41%) 満足(51%) 普通(4%) やや不満(4%) 不満(0%)					
利用者からの評価・苦情等		(1) 良好とする評価	・換気もしっかりされていて気持ち良く食事が出来た。料理の味も美味しくて満足。今後もより良いサービスに努めてください。 ・数ある道の駅の中で「おぶっこ」が一番ですよ。この味いつまでも残して下さい。麺も良しタレも良し全て良しです。 ・いのししカレー初めてでしたが、とても美味でした。 ・スタミナ丼すごく満足出来ました。 ・明るくて元気がよくて何より生き生きとお仕事されており好感が持てた。			
		(2) 苦情・改善等の要望事項	①猪肉が小さくインパクトに欠ける。味も豚肉とさして変わらない。 ②感染症対策は十分理解できますが、せっかくの景色が貼紙で遮られ残念です。			
		<<対応措置>>	①意見・要望を参考にしたい。 ②感染症対策の貼紙の数と場所を改善しました。			

事業収支 (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 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	100,000 135,000,000 1,600,000	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入 助成金等	18,905,000 81,772,069 1,364,000 1,374,000	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他	
計	136,700,000	計	103,415,069	計	0	計	0		
支出	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	40,210,000 7,500,000 162,000 600,000 7,400,000 63,012,000 7,486,000 6,556,000 3,574,000	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	36,515,721 7,525,436 179,080 585,530 9,007,433 45,751,209 6,009,947 6,556,000 3,485,401	歳出	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他		
計	136,500,000	計	115,615,757	計	19,682,500	計	0		
自主事業	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益	200,000	-12,200,688	差引	-19,682,500		0			
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)								31.6%	
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(12)】 ⇒施設長(中条総括)1名(1)、副施設長2名(2)、パート14名(9) 【加工場:5名(4)】 ⇒施設長(道の駅兼務)、パート5名(4)	<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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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滞りなく提出されたか		

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	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>	3			
<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></p> <ul style="list-style-type: none"> 川柳コンテスト スタンプラリー </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></p> <ul style="list-style-type: none"> 川柳コンテスト スタンプラリー 			

【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			

評価理由	<p>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減少していたが、利用者に対する気配りときめ細やかな対応に心がけていた。また、地元の農産物を活用することで、地産地消を進めるとともに、施設や商品の積極的なPR活動を展開していた。</p>
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	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)
取組み・改善案等(施設所管課)	<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、継続的に実施する。</p>	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> 施設の食堂及び物販において積極的に地元の農産物等を活用する。 ジビエの加工品を含め新商品の開発・販売を進める。 地域で開催するイベント等に積極的に参加・協力することで、地域との連携強化を図る。(次年度指定管理者交代)
--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

【ジビエ関連の新商品】

・ジビエ笹おやきを販売した。

【新型コロナウイルス感染症対策】

・食堂の座席数を間引き、テラス席としてガーデニングテーブルの設置した。

② 業務の効率化に対する取組み

【マルチタスク化推進】

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

・売店と食堂の両方で勤務できるような教育を行った。

③ その他

【新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた1年】

4月の緊急事態宣言発令に伴う休業に始まり、年間を通して来客数、売上が大きく減少することになった。原則イベントも開催できず、屋外でできるスタンプラリーは感染症対策を取ったうえで開催したが、参加者は思うように集まらなかった。

(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】

・今年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で休業を余儀なくされたが、近年多発する災害等で利用者が減少している。

(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

特別な1年だったので正当な評価はできないが、来客数と売上は計画値を大幅に下回った。

② 次年度以降の取組み

(次年度指定管理者交代)