

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 53
ID 140302

【施設状況】

| | | | | | | | | | |
|--------|--|--------------------|-------|---------|------|---------------|---------|----|-------|
| グループ名称 | 戸隠交流促進施設（交流促進センター、炭焼体験施設） | | | | | | | | |
| 指定管理者名 | 宝光社区 | | | | 法人番号 | 7700150020786 | | | |
| 所管課 | 主 | 140300 | 産業政策課 | 副 | | | | | |
| 構成施設 | 2095 | 戸隠交流促進施設（交流促進センター） | | | | | | | |
| | 2096 | 戸隠交流促進施設（炭焼体験施設） | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| 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 | 交流促進センター（食堂、会議室）炭焼体験施設（炭焼窯、炭収納庫） | | | | | | | | |
| 施設設置目的 | 都市住民等が滞在型農林業体験を通じて中山間地域に対する理解を深めることにより、都市と中山間地域の交流を促進し、地域の活性化と就業機会の拡大を図るため、交流促進施設を設置する。 | | | | | | | | |
| 基本方針等 | 質の高いサービスを利用者に提供するとともに、観光客が足を運びたいと考える施設となるよう運営する。 | | | | | | | | |
| 主な実施事業 | <ul style="list-style-type: none"> 郷土料理等の提供及び農産物・地場産品等の販売 都市住民との交流促進及び農林業体験 会議室使用の諸手続き 炭焼体験教室の実施（生産、販売を含む） | | | | | | | | |

【項目評価基準表】

| 評価 | 評価基準 |
|--------------|---|
| 5 (優れている) | 協定、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された |
| 2 (劣る) | <ul style="list-style-type: none"> 協定、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) | <ul style="list-style-type: none"> 協定、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 | 宝光社区 | | | 指定回数 | 3 回 | |
| 指定期間 | 平成24年4月1日 | ～ | 平成29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) | | | | | |

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 | H24 | H25 | H26 | H27 | 対前年比 | 評価 |
|--|---|--|--------|--------|--|--------|---------|----|
| | そばの里二番館 | 人 | 21,119 | 18,552 | 17,117 | 17,781 | 104% | |
| | 炭焼体験施設 | 人 | 165 | 54 | 36 | 35 | 97% | |
| | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | #DIV/0! | |
| (特記事項) 27年度は善光寺御開帳、戸隠式年大祭があったため、26年度よりは利用客が若干増えたが、年々利用者は減少している。 | | | | | | | | |
| 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"> 施設の利用または利用の許可に関する業務 施設の利用の取り消し等に関する業務 利用料金の収受に関する業務 施設、付属設備および備品の維持管理に関する業務 市が必要と認める業務 | | | | | | |
| | 自主事業 | <ul style="list-style-type: none"> きのご駒打ち体験事業 (しいたけ・なめこ・くりたけ等の原木への駒打ち、販売を実施) そば打ち体験の実施 | | | <ul style="list-style-type: none"> きのごこまうち体験については、26年度シーズンの大雪による残雪により、原木の搬出が出来ず、体験は中止。 そば打ち体験の利用者なし。 | | | |
| サービス維持・向上の取組み (広報等) | <ul style="list-style-type: none"> 交流促進施設の二階会議室及び炭焼き体験施設の使用貸出について、パンフレットを作成して館内に設置 | | | | | | | |

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・苦情等 | (2) 調査、会議等の内容 | 食堂の各テーブルに、アンケート用紙を配置。精算時及び席に伺った折に回収。 | | |
| | (3) 調査、会議等の結果 | 6件回収 ・来店のきっかけ 通りがかりが5件、未記入1件 (全員が初めての来店) ・料理の味・品質 良い4件 普通2件 悪い0件 ・値段とボリューム 満足3件 普通3件 不満0件 ・店内の清潔感 良い3件 普通3件 悪い0件 ・店の雰囲気 良い3件 普通2件 悪い1件 | | |
| | (1) 良好とする評価 | <ul style="list-style-type: none"> 打ちたてのそばを本当に美味しく頂きました。待ったかいがありました。 満足しましたごちそうさま。 | | |
| 利用者からの評価・苦情等 | (2) 苦情・改善等の要望事項 | <ul style="list-style-type: none"> 待ち時間が長かった。 | | |
| | 《対応措置》 | <ul style="list-style-type: none"> 準備したそばが出てしまい、そば打ちが間に合わずにお待たせする場合がありますので、来店客の状況で早めに人手を補充できるように待機者の確保を検討しました。 アンケート結果に、店の雰囲気が悪いと1件ありましたので、従業員を交えて話し合いを持ち、私語、接客態度に気を付けることを確認しあいました。 | | |

3

| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支（平成27年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|---|--|--|--|---|----------|------------|---------------|------------|--------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成27年度決算 | | 平成26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 | 30,000 | 利用料金 | 6,000 | 歳入 | 使用料 | | 使用料 | |
| | 指定管理料 委託料 | | 指定管理料 委託料 | | | 雑（納付金） | 0 | 雑（納付金） | 0 |
| 支出 | 販売収入等 その他収入 | 9,320,000 | 販売収入等 その他収入 | 9,769,538 | 歳出 | 行政財産目的外使用料 | | 行政財産目的外使用料 | |
| | 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 | 4,360,000 120,000 100,000 1,000,000 3,480,000 170,000 | 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 | 4,684,519 73,440 168,596 1,155,535 3,484,626 251,096 | | 使用料・賃借料 | 63,160 | 使用料・賃借料 | 69,398 |
| 計 | 9,350,000 | 計 | 9,775,799 | 計 | 0 | 計 | 0 | | |
| 計 | 9,230,000 | 計 | 9,817,812 | 計 | 63,160 | 計 | 735,758 | | |
| 自主事業 | 収入 | 200 | 収入 | 0 | | | | | |
| | 支出 | 120 | 支出 | 0 | | | | | |
| | 自主事業損益 | 80 | 自主事業損益 | 0 | | | | | |
| 損益 | 120,080 | | -42,013 | 差引 | -63,160 | | -735,758 | | |
| 人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） | | | | | | | | 47.7% | |
| 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | |
| | 配置実績 (うち市内雇用職員数) | | | 施設長1(1)(非常勤) 交流センター管理者1(1)(非常勤)、従事者2(2)、臨時職員9(9) 炭焼施設管理者1(1)(非常勤)、担当職員1(1)(非常勤) |
| | 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 | | | |
| 平等利用 | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | |
| | 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 | | | |
| 経理 | 2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | |
| | 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 | | | |
| 施設・備品の維持管理 | 2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | |
| | 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 | | | |
| セルフモニタリング等 | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | |
| | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | |

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. 53

| 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。また、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。 | 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"> ・地元を中心に全員が市内雇用 ・地元農家及び地元事業者からの積極的な物品の購入 ・地域各種団体の施設利用と地域行事への参加・協力 | | | 7年に1度開催される、戸隠神社式年大祭へ寄付と稚児行列の着替え及び待機場所として二階会議室を貸出。地元行事への協力を行った。 |

【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 | 合計得点 60 | |
| 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 | | |

| | |
|------|--|
| 評価理由 | 昨年度と比較して約60万円の収支改善を行い、黒字化まであと一步のところまできている。 |
|------|--|

| 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) |
|------------------|----------|------------|-------------------|
| 収支の改善 | | 上記評価理由のとおり | |

| | |
|---------------------|---|
| 次年度の目標・取組み等 (施設所管課) | 引続き収支の改善に努めること。 近隣には多くのそば店があり、なかなか利用客の増加が見込めない状況ではあるが、地元住民との関わりを強化し、地域に根ざした施設となるよう努めること。 |
|---------------------|---|

指定管理者自己評価

C

(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

- ・7年ごとに開催される、善光寺の御開帳と戸隠神社式年大祭の来客に向けて、区の役員と施設従業員により、施設周辺の雪かたづけと清掃作業を実施し早期開店しました。
- ・山菜や季節の葉物は地域の皆さんから提供していただいたり、自家栽培しているものを使用し、出来る範囲で地場の旬のものを提供しよう心がけています。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・ゴールデンウィークとお盆期間及び紅葉シーズンの混雑期に提供メニューを限定して、待ち時間の縮小を図りました。
- ・例年がない残雪のため搬出が出来なかったきこ駒打ち用原木と支障木で伐採した木を利用して炭焼きを行いました。
- ・薬味に使うねぎや野菜等、自家栽培して賄えるものは使用し、経費削減に努めています。

③ その他

- ・炭焼き技術の継承のため、今まで炭焼き体験者に付いて手伝いをしてきた役員で炭焼きを実施してみましたが、炭の質、量ともに十分な物にはなりませんでした。一連の流れは習得出来たと思われ。今後は精度を上げていくよう取組みます。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

炭焼き施設の白炭窯が老朽化しており、窯の再築が必要となって来ている。

(3) 次年度以降の取組み

- ・善光寺及び戸隠神社の大きなイベントが終わり、観光客の減少が予想されるので、経費の削減に努めながら、ロコミによる来店者の確保ができるような接客サービスを心掛けてまいります。
- ・地元住民との連携を強め、地域に根ざした施設となるよう努めてまいります。

【指定管理者自己評価基準】

A: 計画や目標を上回る、B: 計画や目標をやや上回る、C: 計画や目標どおり、D: 計画や目標をやや下回る、E: 計画や目標を下回る