

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. 55
ID 140304

【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	140300	産業政策課	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	振興市場（売店、食堂）、公衆トイレ及び駐車場、体験室1、談話室2								
施設設置目的	地場産業の振興を図るため、地域内の特産品の展示、販売及び農林産物の加工品開発並びに情報収集を行い、その流通と販路を確立すること。								
基本方針等	行政と密接に連携を図りながら、地場産施設の設置目的を最大限に実現することを目指し、関係法令等を遵守し、適切な管理運営に努めること。また、地域住民や施設利用者の意見・要望を管理運営に反映し、創意工夫により質の高いサービスの提供に努め、利用者へのサービス向上を図ること。								
主な実施事業	施設の管理運営に関すること、施設及び設備の維持管理に関すること、自主事業に関すること。								

【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	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	～	平成32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)	代表取締役による不正な経理が行われた。			2	

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
		売店	人	162,562	167,070	173,568	183,033	105%	4
		食堂	人	164,191	167,278	175,189	185,623	106%	
		体験室	人	108	86	100	100	100%	
		談話室	人	0	0	0	0	#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				
	市指定事業	地場産業の振興に関する業務 農林産物や地場産品の展示、販売、流通、情報収集及び販路の確立に関する業務 農林産物の加工等に関する業務 農林産物の生産又は加工を行う組合員等の育成・支援に関する業務 施設及び設備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"> ・季節ごとの特徴を活かしたイベントの開催 ・特産品（こんにやく芋など）を生かした体験教室の開催 ・イベントへの出張販売の実施 							
サービス維持・向上の取組み（広報等）		<ul style="list-style-type: none"> ・情報誌への広告掲載やラジオCM、TV取材等を活用し、積極的なPRを行っている。 ・長野県のアンテナショップへの出荷を開始し、県外へも地元農産物のPRと認知度向上を図っている。 ・地元産えごまを使った「えごませんべい」を販売開始。 ・今年度は西山大豆フェア（2月）で、地元サフォークの串焼きを販売し、好評。 							

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	
		(2) 調査、会議等の内容 施設内にアンケート回収箱を設置。		
		(3) 調査、会議等の結果 回答数：37件 「また来たい」86%…前年比－9% 食事の感想 「美味しい」93%…前年比＋23% 来店回数 初めて21%…前年比－20%、2回以上79%（「10回以上」が全体の46%）…前年比－20%		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・そばが美味しい（複数） ・品揃えが豊富（複数） ・広い		4
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・えごまの場所をはっきりと。 ・トイレ入口前の喫煙コーナーはやめてほしい。トイレや店内にも煙が入ってくる。		
		<<対応措置>> ・商品ごと見やすい配置や表示、種類別のレイアウトに変更しました。 ・喫煙所についてですが、一方でどんだん端へ追いやられて困るという喫煙者の方からのご意見もあるのが実情です。よりよい施設となるよう、限られたスペースの中で設置場所や分煙方法を検討します。		

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		歳入						
	利用料金	20,000	利用料金	25,900	使用料		使用料		4
	指定管理料		指定管理料		雑（納付金）	2,327,000	雑（納付金）	0	
	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 その他収入	53,021,000	販売収入等 その他収入	58,918,277	その他		その他		
	計	53,041,000	計	58,944,177	計	2,327,000	計	0	
	人件費	28,520,000	人件費	29,589,418	指定管理料		指定管理料		4
	設備管理費	6,100,000	設備管理費	6,254,109	委託料		委託料		
	備品購入費	1,600,000	備品購入費	1,881,462	需用費		需用費		
	修繕費	1,500,000	修繕費	1,375,571	役務費		役務費		
	光熱水費	5,000,000	光熱水費	4,716,307	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	4,417,000	事業費	4,203,176	修繕費		修繕費		
	事務経費	3,850,000	事務経費	4,154,704	工事請負費		工事請負費		
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
	その他		その他	2,327,000	その他		その他		
	計	50,987,000	計	54,501,747	計	0	計	0	
自主事業	収入	264,000	収入	294,400					
	支出	228,000	支出	252,400					
	自主事業損益	36,000	自主事業損益	42,000					
損益		2,090,000		4,484,430	差引	2,327,000		0	
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）								54.3%	
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"/>	2
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 売店（株式会社信州新町地場産業開発機構職員） 代表取締役1(1)、事務局長1(1)、従業員(6)うち臨時2(2)含む、パート1(1)		
	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"/>	2
	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"/>	2
	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"/>	2
	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"/>	2
	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"/>	2

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	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	☑	
	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"> ・地域内農林産物や加工品などを販売する ・地域のイベントへの協力及び協賛を実施する ・地域に根ざした施設として、地域内の関連に関する組織、施設及び地域内産業との連携を図り、地域の経済・雇用・振興に配慮した運営を行う。 			

【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	2	4	合計得点 68	<p>指定管理者の健全性 5 4 3 2 1 0</p> <p>施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	4	16		
利用者評価	4	16		
事業収支	4	16		
管理運営全般	2	4		
危機管理体制	3	6		
地域連携	3	6		

評価理由	代表取締役による不正な経理が行われたことにより、指定管理者の健全性・管理運営全般を「2」とした。
------	--

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)

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	健全な施設運営を行うことを心がけ、失われた信用回復に努める。 地域貢献など地域との連携をさらに強化し、地域の特色を生かした施設運営をする。
------------------------	--

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

- ・ショッピングカートを導入し、高齢者や大量購入者のニーズに対応した。
- ・地元産「オリジナルえごませんべい」の開発。商品ラベルも地元のフリーデザイナーに作成を依頼し、地域内での経済活性を図った。
- ・これまで無地のレジ袋を使っていたが、一部サイズにおいて名入り（店名とめん子ちゃんイラスト）のレジ袋に変更し、認知度の向上とお客様の満足度の向上を図った。
- ・西山大豆フェアで従来の内容に加え、地元産サフォーク串焼きの販売、市内福祉施設の西山大豆商品の販売を行い、地域活性化イベントとしてより一層充実した。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・社内において「業務改善委員会」を立ち上げた。業務内容、業務効率、職場改善等に向けて今後も取り組んでいく考え。

③ その他

- ・善光寺御開帳の影響もあり、来場者数、売上とも前年比を上回る業績となった。
[前年比] 来場者数：106% 売上：108%
- ・利益配分金として2,327,000円を長野市に納付。
- ・後述の課題面では反省すべき点も多いが、業績は年々増加しており、また取組み内容に関しても施設設置目的に沿って例年以上に充実した取組みを行えた。
その点は自己評価として「計画や目標を上回る評価」といえる。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・7月に取引業者との不明瞭な会計問題が発覚し、管理体制や金銭の取扱いに関する課題が浮き彫りとなった。
この点に関しては、弊社自己評価も当然「最低評価」と考えており、真摯に受けとめております。即時管理体制の改善（一定権限を与えた事務局長と担当制をとる取締役で施設運営を行う。従前どおりの監査役による監査に加え、担当取締役による社内監査を毎月実施するなど）に取り組んでおります。
- ・施設の老朽化（とくに食堂厨房の改修は急務）
- ・施設の利用目的に沿った活用が出来ていない（四季菜館、開発センター1F展示室）。しかしながら、利用目的が現在の利用者ニーズに合致していないこともあり、食堂厨房の改修も併せた施設全体のレイアウト変更を含め、今後は「利用目的の変更」に向けて協議を進めたい。
- ・浄化槽の対応能力が来場者数の増加と共に限界に達しており、大幅な改修も視野に入れて、国土交通省や長野市と計画的に進めていきたい。
- ・地場振興施設として、地元商品及び地元企業の商品数を増やす。

(3) 次年度以降の取組み

- ・企業としての管理体制の再構築および人材育成。
- ・より一層の安心安全農産物の販売に向けて、栽培履歴チェックシステムを店舗としても導入する。
- ・営業利益以上に、新たな特産品の開発や地元商品の増加に努め、地域振興施設としての役割を強化する。
- ・店内レイアウトの変更（売店の配置換えを行い農産物や地元商品のスペースを拡幅）。
- ・連休や繁忙期の駐車場対策として、近隣空き地への従業員車両の臨時駐車。
- ・地元連携、地域貢献に関わる新たな取り組みを検討していく。

【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