

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. 56  
ID 140305

【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	140300	産業政策課	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	販売施設（物産、食堂、ホール）、イベント広場、簡易駐車場及びトイレ、やきもち加工場								
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。また、中条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こと。やきもち加工場においては、地元特産のおやき等の製造を行い、農業振興のために中条地域の農産物を活用し、地産地消に貢献すること。								
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、施設を一体的に活用し、地域に根ざした施設とすること。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・おやき等の中条地区特産品及び農産物の販売を行う。</li> <li>・地元産の食材を使用した食事を提供し、地産地消を推進する。</li> <li>・【やきもち加工場】地元の農産物を活用したおやき、ぶっこみうどん及びそば等の製造を行う。</li> </ul>								

【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"> <li>・協定、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、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		～	平成33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)									4

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	売店		人	110,661	118,606	123,558	131,978	107%	4
	食堂		人	56,153	58,312	62,434	66,020	106%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 平成27年は善光寺御開帳&真田丸の影響もあり、利用者が大幅に増加している。							
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	施設の利用又は利用の許可に関する業務 施設及び設備の維持管理に関する業務 施設利用の不承認・取り消しに関する業務 利用料金の収受に関する業務 市が必要と認める業務							
	自主事業	道の駅独自のイベントの開催や、県内外のイベントへの積極的な出店がなされている。地域へのイベントへの協力も積極的で、地域密着型の経営がされている。			今年度より本格的に始動した中条ファームにおいて大豆の生産を行い、地域の方と上手く連携しながら6次産業化が進められている。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・地場商品を積極的に置くようにしている。</li> <li>・ホームページの更新、新聞、情報誌を活用し積極的にPRを行っている。(Facebookも活用している)</li> <li>・アンケートなどを活用し、利用者の声に対してきめ細やかな対応をしている。</li> </ul>							

3 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 (2) 調査、会議等の内容 施設内に「お客様の声」ボックスを常設。 アンケート回収総数：113件 (3) 調査、会議等の結果 ・料理について 非常に満足(50%) 満足(35%) 普通(11%) やや不満(4%) 不満(0%) ⇒非常に満足(前年比+3%)、満足(前年比-2%) ・従業員の対応 非常に満足(36%) 満足(40%) 普通(24%) やや不満(0%) 不満(0%) ⇒非常に満足(前年比-3%)、満足(前年比±0%) ・全体の雰囲気 非常に満足(38%) 満足(38%) 普通(23%) やや不満(1%) 不満(0%) ⇒非常に満足(前年比-3%)、満足(前年比+3%)	利用者アンケート	4
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・いつも寄らせていただきますが、来るたびに清掃が行き届いていて、とても気持ちよく利用しています。 ・食堂の従業員の方たちの親切で元気溢れる接客に元気をもらいました。それに加え、お昼時で混雑していたのに、提供時間が早くて驚きました。素晴らしいです。食堂からの景色も最高です。 ・エコバックや囲炉裏、さらに豊富な品揃え、明るい雰囲気が素晴らしいです。 ・野菜や果物、日によって扱っているものに違いがあるので、何があるのか楽しみにしながら訪れています。 ・豆乳ドーナツにハマっています。コーヒーとともにひと休み。通るたびに寄らせてもらっています。 etc... (2) 苦情・改善等の要望事項 ①定食の一品で「西山大豆の冷奴」を付けてください。大豆が特産なので、是非食べてみたいです。 ②「おぶっこ」の具を検討してほしい。(きのこ・たけのこ等、信州でしか食べられない食材を入れて欲しい)  <<対応措置>> ①お盆前より、「西山大豆豆腐 冷やっこ 280円」を販売開始しました。 ②今年から、イベント企画として「四季のぶっこみ祭」で提供を始めました。定番の「おぶっこ」にも反映させるかどうかについては、検討していきます。		

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	利用料金	10,000	利用料金	4,500	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	5,675,658	指定管理料	5,675,658		雑（納付金）	5,199,000	雑（納付金）	5,199,000
支出	委託料		委託料		歳出	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	151,490,000	販売収入等	157,712,351		その他		その他	
	その他収入		その他収入						
	計	157,175,658	計	163,392,509		計	5,199,000	計	5,199,000
自主事業	人件費	46,280,000	人件費	48,944,160	自主事業	指定管理料	5,675,658	指定管理料	5,675,658
	設備管理費	6,820,000	設備管理費	6,141,848		委託料	251,640	委託料	
損益	備品購入費	120,000	備品購入費	357,900	差引	需用費		需用費	
	修繕費	400,000	修繕費	324,648		役務費		役務費	
	光熱水費	11,600,000	光熱水費	12,645,415	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	77,740,000	事業費	78,304,684	修繕費		修繕費		
	事務経費	7,610,000	事務経費	8,902,186	工事請負費	3,985,200	工事請負費	999,734	
	本社経費		本社経費		備品購入費	426,600	備品購入費		
	その他	5,199,000	その他	5,199,000	その他		その他		
	計	155,769,000	計	160,819,841		計	10,339,098	計	6,675,392
	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
	損益	1,406,658		2,572,668			-5,140,098		-1,476,392
	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）								30.4%
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 【特産物販売施設:17名(13名)】 ⇒施設長(中条統括)1名(1)、副施設長4名(1)、パート12名(12) 【加工場:8名(6)】 ⇒副施設長1名、パート7名(6)		
	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

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。	4
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>販売施設では、中条地域の特産物及び農作物産等の販売を行う</li> <li>加工場では、地元特産のおやき等の製造を行い、中条地域の農産物を活用し、地産地消に貢献する</li> <li>地域のイベントへの協力及び協賛を実施する</li> <li>地元からの雇用を図る</li> <li>地元事業者の活用を図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6次産業化の推進</li> <li>【俺の！きゅうり漬け】 ⇒ 1200袋（1袋あたり250g）</li> <li>【りんごジュース】 ⇒ 410本（1本あたり1ℓ） （規格外で廃棄していた物を仕入れ、市内の企業で商品化）</li> <li>【プレミアム味噌】 ⇒ 500袋（1袋あたり1kg） （中条ファームで採れた大豆と中条の米のコラボ商品）</li> <li>地域の方向けにカルチャースクールを開催</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	4	8	<div style="text-align: center;"> <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> </div>
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	3	6	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	
<b>合計得点</b>			

評価理由

- 指定管理者の健全性については、市の基本方針を十分に理解したうえで、管理運営されていることから「4」とした。
- 施設の有効活用については、施設の状態を常に意識しており、特色のあるイベントの開催等により利用者数が増加していることから「4」とした。
- 利用者評価については、アンケート結果による評価が高いことに加え、利用者からの要望に対する柔軟な対応をしている点を評価し「4」とした。（要望をした方で、その次に立ち寄った時、既に対応がされていて感動したという声あり。）
- 事業収支については、前年ほどは伸びなかったが、計画を大きく上回る数値となっていることから「4」とした。
- 地域連携については、去年に引き続き中条産という部分にこだわりを持って商品開発が進められている。（今年度は、規格外で廃棄していた物を仕入れて、商品化することで、農家さんとの繋がりに強みが増した。）

それに加えて、地域の方と協力しながら栽培する「中条ファーム」が本格的に動きだしていることから「4」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）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>中条産の特産物を使った6次産業化の推進</li> <li>イベント広場の有効活用</li> <li>敷地内の緑地美化</li> </ul>	<p>6次産業化については、順調に進められている。</p> <p>敷地内の緑地美化についても、植樹イベントにより、そこで写真を撮る人たちの姿が見られるようになった。</p> <p>イベント広場については、すでにいくつかの仕掛けは考えてあるので、もう少し様子を見ていく。</p>	
次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> <li>次年度も引き続き、6次産業化、イベント広場の有効活用、敷地内の緑地美化を推進してもらおう</li> <li>地元産の商品を軸とした地域商社的な役割を果たす、中条地域の拠点施設を目指す</li> </ul>		

## 指定管理者自己評価

B

## (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

【全スタッフが中条地域のコンシェルジュ】

全スタッフが中条地域の観光案内ができるように観光名所をめぐり研修を行った。

【イートインコーナーの拡充】

好評のイートインスペースを倍増しお客様のくつろぎ空間を提供し、併せてイートインメニューの拡充を図った。

【敷地内の美化】

四季折々の花壇でお客様をお迎えし、併せて園芸協会会員スタッフによる園芸指導も実施した。

【イベント時のふるまい実施】

お正月の「餅つきふるまい」「甘酒ふるまい」や年四回の「ぶっこみ祭り」等のイベント時に来場者サービスに旬の食材を使用した料理等のふるまいを実施した。

【接遇教育】

年2回のホスピタリティ研修会を実施しホスピタリティあふれる接遇に努めた。

## ② 業務の効率化に対する取組み

【マルチタスク化の推進】

売店・食堂・加工所・事務部門の各部門で横断的に人員をローテーションし効率化を図った。

【首都圏イベントへの本社スタッフ応援】

首都圏で実施された「日本橋 長野市物産展」「麻布十番 おらが国自慢納涼祭り」や、近郊で実施した年33回の道の駅中条出張販売とPRに本社スタッフの応援を受け実施した。

## ③ その他

【産学官連携の推進】

松本大学と「産学官連携協定」を締結し交流事業を展開した。特に「第9回むしくら祭り」では、「ダンスイベント」が大盛況で地域の盛り上げに貢献できた。又、年度末には国土交通省での「道の駅と大学連携成果発表交流会」に大学関係者と出席した。

【道の駅中条版六次産業化の推進】

地元の2名の農家さんから耕作放棄地2反を借り受け「道の駅中条ファーム」の営農と収穫した西山大豆関連商品の開発と販売を行った。

【農家さんとの連携事業】

相互協力で新商品の開発販売を実施した。

例：「俺の！きゅうり漬け」⇒規格外で廃棄していたきゅうり・南蛮を買い上げ、市内の漬物業者に製造を依頼し、土産品として販売し、一部は食堂で提供した。

【長野市内の業者との取り組み強化を推進】

長野市地域振興施設の主旨に沿って、仕入れ業者等を長野市内業者に集約した。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

種々の対策を講じているが、コウモリの糞・異臭に対する手立てが見つからない。

## (3) 次年度以降の取組み

【産学官連携推進】

息の長い更なる連携を進め、Win-Winの関係を構築。

【六次産業化推進】

六次産業選任者を配置し遊休農地の耕作面積を広げ中条産にこだわった商品開発を推進。

【地域ビジネスの拠点】

高齢化が加速する中条地区の地域ビジネスの核を担える人材の育成と地域振興の推進。

## 【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