

【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	143100	北部産業振興事務所	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。							
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、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。 農村・観光地など地域の特性・資源を活用し、郷土料理等の提供及び地元農産物、地場産品等の販売を行う。炭焼体験施設では炭を作り地場産品として販売、また炭焼体験教室を実施し都市住民等と交流を深める。 これら都市住民との交流促進活動や農林業体験を通じて、農家などの所得の向上・経営意欲の増進を図る。また、地域の各種行事等に施設を活用し、まちづくりに活かす。							
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 3
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)		

		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		そばの里二番館	人	18,552	17,117	17,781	14,643	82%	3
		炭焼体験施設	人	54	36	35	35	100%	
								#DIV/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	<ul style="list-style-type: none"> 長野市戸隠交流促進施設（二番館）の管理運営 その他、歴史等に関する資料等の展示、郷土料理の提供、地場産品の販売、農林業体験に関することなど 							
	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 カンパ販売 							
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 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	<ul style="list-style-type: none"> 食堂テーブルにアンケート用紙配置 清算時等にアンケート回収 	
		(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> 15件回収 来店のきっかけ：通りがかり8件、知人の紹介2件、お気に入り4件、その他（ネット）1件 15件のうち11件が初来店 料理の味・品質：良い14件、未記入1件 値段とボリューム：満足11件、普通4件 店内の清潔感：良い13件、普通1件、未記入1件 	
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> そばがおいしかった。 静かな環境でゆっくりできる。 戸隠で1番だと思う。おいしい。感じが良い。 そばダンゴ、他店より断然好み。 戸隠のそばは格別のおいしさでした。おむつがえベッドとても助かりました。 等 		
	利用者からの評価・要望・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> そばのかたさをもっと柔らかくして欲しい。 	
		《対応措置》	アンケートの要望等を検討し、茹で加減は好みがあり対応が難しいが、釜の湯を入れ替える、そばの状況を確認し茹で時間を調整するなど、一定した茹で上がりになるよう注意を払うこととした。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	30,000	利用料金	54,000	使用料		使用料		3
	指定管理料		指定管理料		雑（納付金）		雑（納付金）		
	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	8,620,000	販売収入等	7,146,015	その他		その他		
	その他収入		その他収入	405,417					
	計	8,650,000	計	7,605,432	計	0	計	0	
	人件費	4,060,000	人件費	4,159,373	指定管理料		指定管理料		
	設備管理費	90,000	設備管理費	219,969	委託料		委託料		
	備品購入費		備品購入費		需用費		需用費		
	修繕費	100,000	修繕費	167,720	役務費		役務費		
	光熱水費	1,000,000	光熱水費	1,092,594	使用料・賃借料	63,160	使用料・賃借料	63,160	
	事業費	3,190,000	事業費	2,646,018	修繕費		修繕費		
	事務経費	170,000	事務経費	143,393	歳出		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		その他		その他		
	計	8,610,000	計	8,429,067	計	63,160	計	63,160	
自主事業	収入	45,000	収入	18,000					
	支出	33,000	支出	6,500					
	自主事業損益	12,000	自主事業損益	11,500					
損益		52,000		-812,135	差引	-63,160		-63,160	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								49.3%	
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"/>	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8(8) 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滞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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
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	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	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。		4
	<ul style="list-style-type: none"> ・地元を中心に全員が市内雇用 ・材料や資材は地元農家等から購入 ・地域の民芸品の販売 ・地域各種団体の施設利用と地域行事への参加・協力 		

【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>地域の有効活用</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	4	8	
合計得点			62

評価理由	・地元雇用、地元食材の購入、地域行事への協力等地域への貢献度が高いため 7地域連携 を「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)
収支の改善		利用者の落ち込みにより収支が赤字となった。	積極的な情報発信を実施し、利用者数の確保を図ること。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	積極的な情報発信を行い、郷土料理等の提供及び農産物・地場産品等の販売、農林業体験を通して、都市住民との交流を深めていくこと。 近隣には類似施設や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
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度当初に施設従事者と区役員による運営委員会議において、職員体制や事業計画について検討し、GWに合わせた開店準備を行い早期開店を実施した。 ・地元の区が指定管理者であるという利点を活かし区役員会や総会等の場で営業状況等を随時報告し、地元からの旬の食材の提供などの協力をいただき、利用者の方に地元産の食材の提供を実施した。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・春のGWとお盆の混雑時は、限定メニューにより集中的な注文となるようにし料理の提供時間の短縮によりサービス向上を図った。 ・炭焼き用材、きのこの駒打ち用原木の確保のため、宝光区内の間伐材や支障木の伐採を区役員が実施しコスト削減を図った。 <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リサイクル品コーナーを設け、家庭で使用しない衣類や小物等を無料で提供した。 <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設従事者の後継者育成について、地域内で適格者の確保が難しくなっている。 ・炭焼施設の窯が老朽化し崩落の危険が生じている。 <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域全体で観光客の確保を図れるよう、経費削減に努めながら来店者に対する接客サービスを心がけ、口コミによる来客者の増加を図っていく。 	

【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