

【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	<ul style="list-style-type: none">・特産物販売施設：木造一部二階建（延床面積655.67㎡） 物産、食堂、ホール等・イベント広場 屋外ステージ：鉄骨造（延床面積85.09㎡）・トイレ及び簡易駐車場：ストーン造（延床面積101.20㎡）・やきもち加工場：鉄骨造平屋建（延床面積156㎡）								
施設設置目的	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活性化に寄与する。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。イベント広場は市民及び観光客の憩いの場とする。やきもち加工場は、地元特産のおやき等の製造を行い、農業振興のため地元農産物を活用し、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、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し、地域に根ざした施設とする。また、地域の観光拠点として他施設と連携し集客力の向上を図る。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none">・施設及び設備の維持管理、利用の申請受付及び許認可・施設運営（おやき等中条地区特産品及び農産物等の販売）。・地元食材を使用した食事の提供により地産地消を推進する。・やきもち加工場では、地元農産物を活用しておやき、ぶっこみうどん及びそば等の製造を行う。								

【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	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)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
		売店	人	118,606	123,558	131,978	122,934	93%	4
		食堂	人	58,312	62,434	66,020	62,952	95%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項) 前年度に比べH28年度は、御開帳の裏年であったため、観光客の入込が減少した。年間を通じ一番の利用がある5月に、小川村御柱祭の開催年に当たり、交通規制による影響も、利用客の減少の要因となった。</p>									
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	<ul style="list-style-type: none"> 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 			<ul style="list-style-type: none"> 10月17日から営業時間を30分短縮し、売店9時から17時30分、食堂9時から17時に変更。(3月31日まで) 理由：昨年度の冬季の利用者数のデータによると、17時以降の利用者は全体の2%未満であり、利用者への影響が少ないこと、コストの削減による経営改善にも寄与することが出来るため。 			
		自主事業	道の駅独自のイベント開催や、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。			中条ファームにおいて大豆の生産を行い、6次産業化商品の開発を進め、豆菓子の商品化をした。			
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> 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。 ホームページの更新、新聞、情報誌を活用し積極的にPRをし、マスコミ(SBCテレビ、NBS長野放送、abn)によるニュースや取材で商品等を取り上げられた。 日本農業新聞、長野経済新聞、長野市民新聞等に松本大学、長野国道事務所及び道の駅中条が産学官連携事業を実施する話題が掲載された。 							

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	4
		(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：139件		
(3) 調査、会議等の結果 ・料理について 非常に満足(49%) 満足(41%) 普通(6%) やや不満(4%) 不満(0%) ⇒非常に満足(前年比-1%)、満足(前年比+6%) 従業員の対応 非常に満足(38%) 満足(40%) 普通(22%) やや不満(0%) 不満(0%) ⇒非常に満足(前年比+2%)、満足(前年比±0%) ・全体の雰囲気 非常に満足(34%) 満足(47%) 普通(19%) やや不満(0%) 不満(0%) ⇒非常に満足(前年比-4%)、満足(前年比+9%)				
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・「笹おやき」昔懐かしい味でとても美味しかったです。 ・豆乳ドーナツ 安い！おいしい！店員さんもめっちゃ元気よかったです！ ・お母さん達を作ってるのが、また美味しUP！ホールもきれいでgood！ ・店内が明るくて気持ちよく過ごせました。蕎麦も美味でした。 ・美味しい！挨拶が心地よい！活気があってベター！ゆっくりくつろげていいですね！		4
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ①りんごソフト美味しかったです。ごちそう様でした。出来れば、品種がわかればなお良かったです。 ②食べ物美味しいし、お店の方も感じがいいのに、お店全体の雰囲気が少々暗い感じがしてもったいないです。		
		<p>《対応措置》</p> <p>①「中条地区 大日方農園のふじりんごジュースを使用しております」の表記をした。 ②高い天井据付の照明なので、暗く感じると思われる。同様の指摘が数件あったため、イトインコーナーのパラソルを外して対応した。</p>		

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	利用料金	10,000	利用料金	6,500	歳入	使用料		使用料			
	指定管理料	0	指定管理料	0		雑（納付金）		雑（納付金）	5,199,000		
	委託料	0	委託料	0		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	163,888,000	販売収入等	152,111,469		その他		その他			
	その他収入	0	その他収入	0							
	計	163,898,000	計	152,117,969		計	0	計	5,199,000		
	支出	人件費	49,053,000	人件費		49,244,801	歳出	指定管理料		指定管理料	5,675,658
		設備管理費	6,115,000	設備管理費		6,878,508		委託料		委託料	251,640
		備品購入費	162,000	備品購入費		79,637		需用費		需用費	
		修繕費	400,000	修繕費		576,087		役務費		役務費	
光熱水費		13,634,000	光熱水費	11,611,661	使用料・賃借料			使用料・賃借料			
事業費		75,766,000	事業費	75,313,833	修繕費			修繕費			
事務経費		7,934,000	事務経費	8,677,720	工事請負費	697,680		工事請負費	3,985,200		
本社経費		6,556,000	本社経費	6,556,000	備品購入費	432,000		備品購入費	426,600		
その他		3,924,000	その他	3,788,772	その他			その他			
計		163,544,000	計	162,727,019	計	1,129,680		計	10,339,098		
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		354,000		-10,609,050	差引			-1,129,680		-5,140,098	
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）									30.3%		
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) 【特産物販売施設:18名(15名)】 ⇒施設長(中条統括)1名(1)、副施設長4名(1)、パート13名(13) 【加工場:7名(6)】 ⇒副施設長1名、パート6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	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	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		<input checked="" type="checkbox"/>
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		<input checked="" type="checkbox"/>
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
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		<input checked="" type="checkbox"/>		

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。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
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 ・地元企業とのマッチングにより、商品開発の研究 ・松本大学と産学官連携事業を継続しており、信州むしくらまつりにおいて、学生による商品開発やイベントへの協力などに貢献	

【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	総合評価 72
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	4	16	
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		72	

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上で、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、営業時間の短縮により、コストの削減を図るなどの経営改善に努力していることから「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しての柔軟な対応をしている点を評価し「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)
	・継続事業である「中条ファーム」の取組による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	・市内業者と連携し、指定管理者が栽培した大豆での商品開発に取り組んだ。 ・ガーデニングの整備に力を入れ、利用者の憩いの場を提供	・イベント広場は、カルチャースクールの実施など活用しているが、有効利用にまでは至っていない。SBCろくちやんの森との連携で、新たな企画を計画している。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)

・安定経営に向けては冬期間の集客が課題となる。年々のスキー客の減少が集客数にスライドしており、今後の集客に向けた取組が必要。
 【やきもち加工場の高齢化対策】
 ・主力メンバーが高齢化し郷土食継承の為に若手の「笹おやき」職人の育成を進める。

(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

【ガーデニング整備の更なる充実】

・四季の花々でお客様をお迎えするために様々な花を植樹し利用者の憩いの場と致しました。又、フジバカマの植樹を進めた結果「アサギマダラ」が飛来しました。「花の駅」「蝶の舞う駅」を目指しております。

【サービス向上に向けたスタッフ教育】

・年二回の「ホスピタリティ教育」によりホスピタリティあふれる接遇に努めた。
 ・年二回の全スタッフに対する「食品衛生講習会」を実施し食の安全提供に努めた。
 ・年二回の消防訓練を実施し利用者の安全確保に努めた。長野防火管理協会より安全施設の表彰を受けた。

【春夏秋冬ぶっこみ祭り開催】

・季節により「豚汁」「きのこ汁」のふるまいや、じゃんけん大会やお子様も参加できるイベント等を実施し利用客サービスに努めた。

② 業務の効率化に対する取組み

【閑散期の営業時間見直し】

・2年間の時間帯別利用者数のデータに基づき10月より3月の閑散期の営業時間を30分短縮したことで光熱水費を10～15%程度削減することが出来た。

【マルチタスク化の更なる推進】

・各部門の横断的なローテーションを確立させ効率化を図った。

③ その他

【道の駅と大学の交流・連携事業2年目】

・松本大学との産学官連携事業も「88プロジェクト」を立ち上げて2年目の活動を行い11月3日には地区最大のイベント「むしくらまつり」に参加し祭りの盛り上げに協力した。3月3日には、さいたま新都心合同庁舎で開催された「道の駅と大学連携成果発表会」に松本大学と参加した。

【市内の業者とのコラボで新商品開発】

・新たに3社と研究開発を行い西山大豆関連新商品の販売を開始した。

【地元農家さんとの連携事業拡大】

・農家さんとの会議で要望のあった、従来なら廃棄していた「不揃いの小ジャガイモ」を買い上げ週末に「丸揚げポテト」として販売しお客様に大好評だった。

・2年目になった「俺の！きゅうり漬」も昨年の1.5倍程度を仕込み販売を開始した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【便座の老朽化と洗浄機能便座への要望】

・便座もふた部分などの部品交換も型式が古く中古品を手配しながら修繕している。又、お客様の声では洗浄機能付きへの変更を求める声多数。

【閑散期対策】

・更なる安定経営に向けては冬期間の集客が課題となる。年々のスキー客の減少が集客数にスライドしており、今後は当施設来場が目的となる「最終目的地」作りを計画したい。例：焼きおやきを製造販売できる簡易施設の設置などを市との協議を開始したい。

【やきもち加工場の高齢化対策】

・主力メンバーが高齢化し郷土食継承の為に若手の「笹おやき」職人の育成を進める。

【店内照明のLED化】

・現在は高所に水銀灯照明を取り付けているが店内が薄暗くお客様からも不評である。市と協議して改善したい。

(3) 次年度以降の取組み

【産学官連携事業3年目】

・次年度は「88プロジェクトファーム 1反」を学生と道の駅スタッフの共同作業とし種まき⇒商品開発⇒収穫⇒新商品販売までの六次産業化の完結を目指す。

【中条ファームの拡大】

・7反の遊休農地を借り上げ耕作する。併せて新商品開発を進める。

【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