

平成26年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 54
ID 140303

【施設状況】

グループ名称	大岡特産センター							
指定管理者名	09006	グリーン長野農業協同組合						
所管課	主	140300	産業政策課	副				
構成施設	2092	大岡特産センター						
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	主建物（厨房、そば打ち部屋、食堂、売店、事務室、石臼部屋、体験場） 付属施設（低温貯蔵庫、トイレ）							
施設設置目的	大岡地域を始め市内の山菜、農産物、農産物加工品及び民芸品等の直売を行うとともに、利用者に大岡地区の魅力と特色をアピールすることを目的としている。							
基本方針等	質の高いサービスを利用者提供するとともに、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。							
主な実施事業	特産品の展示、観光案内及び施設経営、農産物直売、野菜の販売、食堂（手打ちそば、おやき販売等）							

【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)	・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)	・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	グリーン長野農業協同組合	指定回数	2 回	
指定期間	平成22年4月1日 ~ 平成27年3月31日	5年	管理運営開始日 平成19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)			3

2 施設の有効活用

No. 54

		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		大岡特産センター	人	186,847	188,826	171,666	172,170	100%	3
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 前年度と同等の利用者数を維持し、収支も黒字に転換した。							
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 利用料金の收受に関する業務 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"> りんご狩り体験 親子そば打ち体験教室 			施設広報を目的とした各種イベントへの参加 <ul style="list-style-type: none"> グリーン長野JA祭 長野市農業祭 静岡県沼津市大岡地区との交流会 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> 月例会議を開催し接客マニュアルの徹底・コンプライアンス研修を実施 広報等 <ul style="list-style-type: none"> 市民新聞、フリーブック、プースカフェ、名古屋タイムス(名古屋方面)、市民タイムス(松本方面)、道の駅「わお!マップ」への記事掲載、スイーツスタンプラリー(長野県企画)、おやき協議会への参加による記事掲載 							

3 利用者評価

No. 54

		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"> アンケート用紙：飲食テーブルに設置、回収箱を出入り口に設置 項目：良いところ、悪いところ、ご意見・ご要望 月例内部会議で従業員へ報告 直売所運営協議会での運営の協議 			
(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果(n=45) 良い(78.4%) 悪い(21.6%) 意見・要望：8項目 直売出荷者へ農産物出荷を増やすよう依頼する。 従業員に対し問題点への意識を高めるよう指導。 					
利用者からの評価・苦情等	利用者からの評価	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 接客が良い そばがおいしい てんぷらが良い 農産物が安い 注文の品が早い 景観が良い きれいに清掃されてて感じが良い 竹細工がすばらしい 			
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> つゆの入れ物が小さい おやきがすぐに売り切れてしまう そば湯にももう少し気遣いがほしい 建物の周りの草を何とかしてほしい テーブルに台ふきんが置いてほしい 駐車場のラインを分かり易く そばつゆがしょっぱい 農産物を増やしてほしい 			
		<<対応措置>>	<ul style="list-style-type: none"> 接客マニュアルの読み合わせ そば・おやき試食会の開催(農産品供給者による味の評価) 他の施設見学 月例の内部会議を開催し課題の周知 			

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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		利用料金		使用料		使用料		3
	指定管理料		指定管理料		雑（納付金）	39,000	雑（納付金）	39,000	
支出	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		3
	販売収入等	90,000,000	販売収入等	80,936,199	その他		その他		
	その他収入		その他収入						
	計	90,000,000	計	80,936,199	計	39,000	計	39,000	
支出	人件費	21,800,000	人件費	18,667,196	指定管理料		指定管理料		3
	設備管理費	1,500,000	設備管理費	1,042,158	委託料		委託料		
	備品購入費	350,000	備品購入費	380,841	需用費		需用費		3
	修繕費	500,000	修繕費	303,746	役務費		役務費		
	光熱水費	7,500,000	光熱水費	7,075,838	使用料・賃借料	121,599	使用料・賃借料	371,700	3
	事業費	57,000,000	事業費	50,715,905	修繕費		修繕費		
	事務経費	1,200,000	事務経費	1,276,722	歳出 工事請負費	324,000	工事請負費		3
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
	その他	50,000	その他	104,511	その他		その他		
	計	89,900,000	計	79,566,917	計	445,599	計	371,700	
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		100,000		1,369,282	差引	-406,599		-332,700	
人件費比率【人件費(賃金等)／平成25年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								23.5%	
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)		
	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. 54

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"/>	
	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	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"> ・地元からの積極的な雇用 ・地域祭事（聖三千石祭、収穫祭）との連携 ・地域関連施設との連携（きのこ鑑定会開催） ・JAとの連携（JAエリアの産直品、新品種の紹介） 			<ul style="list-style-type: none"> ・地元生産者の地域生産品の販売 ・生産者との連携による集客事業（杵つき餅の振舞・朝市の開催等） ・生産者の協力による環境美化（河川清掃等）

【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	前年度の評価にて「5管理運営全般」の定期報告等の遅れを理由に「2」としたが、平成26年度において改善がされている。評価基準に従い評価したところ、協定、計画が予定どおり実施されていると評価した。
------	--

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）
	（「改善事項」欄に記載無し）		

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	次年度（平成27年度）からの3年間は新たな指定管理期間となり、引き続きグリーン長野農業協同組合の管理となる。施設利用者にとって魅力的な売り場にするため、施設外周を含めた衛生美化強化について提案したいと考える。また、売り場を魅力的に飾る陳列方法やPOPの掲示、催事開催などを要望しさらなる地域の魅力と特色のアピールに努めること。
------------------------	---

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

- ・月例会を開催し、接客研修・コンプライアンス研修の実施した。
- ・景観美化のため、生産者団体と協力し河川清掃（障害木の伐採）
- ・農産物の品揃えを豊富にするため、各生産者への出荷依頼・栽培指導。
- ・JAグリーン長野産の農産物の販売 大岡では採れないが、もも・ぶどう・りんごなど豊富に取りそろえた。
- ・生産者役員による試食評価会
- ・生産者団体との連携による杵つき餅の振舞（年3回 1月2日 5月5日 11月3日）
- ・地元他団体との連携 大岡女性ネットワークの皆さんによる農産物・農産物加工品の販売（5月3日）

② 業務の効率化に対する取組み

- ・従業員教育の実施 作業効率向上を目指し研修会の実施
- ・他道の駅の見学

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設及び器具備品の老朽化。
- ・大岡地区の高齢化が進み、農産物が集まりにくくなってきた。
- ・従業員も地区限定で雇い入れが厳しい。
- ・国道19号の交通量低下による利用者数の低下。またガソリンの値上がりによる来客数の低下。（H26年度実績においては前年維持）

(3) 次年度以降の取組み

- ・平日の来客を増やすための利用者サービスを実施する。
- ・従業員の統一エプロンを作成し、従業員意識の向上を図る。
- ・本年度大岡特産センター直売協会の役員さんをお願いし引き続き清掃活動を行い景観美化に努めお客様が安心して川に降りて遊べるようなところをしたい。
- ・国道19号の利用者率が高まるようなイベントが沿線道の駅合同で企画できたらと思う。

【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