

【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	07001	アクティオ株式会社						
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"> ・ おやき等の中条地区特産品及び農産物の販売を行う。 ・ 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。 ・ 【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。 							

【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	2 回			
指定期間	平成23年4月1日	～	平成28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)					

2 施設の有効活用

No. 56

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
		売店	人	108,247	110,661	118,606	123,558	104%	4
		食堂	人	52,623	56,153	58,312	62,434	107%	
								#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	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	道の駅独自イベントの開催や、県内外のイベントへの積極的な出展がなされている。 地域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。							
サービス維持・向上の取組み(広報等)		ホームページの更新、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) 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。							

3 利用者評価

No. 56

区分	内容		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：134件	
(3) 調査、会議等の結果	・料理について 非常に満足(47%) 満足(37%) 普通(11%) やや不満(5%) 不満(0%) ・従業員の対応 非常に満足(39%) 満足(40%) 普通(20%) やや不満(1%) 不満(0%) ・全体の雰囲気 非常に満足(35%) 満足(41%) 普通(23%) やや不満(1%) 不満(0%)		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・ここで、老人施設の方を何組か見ました。従業員さんの対応がよく、安心して私たちも連れて来れます。 ・「おぶっこ」美味しい！薬味も買いました。おばあちゃんの大きな声に元気をもらいました。 ・このメニュー美味です!!! 白いご飯も! みそ汁も! お漬物も! 手打ちそばも! みんな良かったです。 おかげで元気になりました。また来たいです。次は、「おぶっこ」を食べてみたいです。 ・「笹おやき」初めてでした、美味しいです! 皆さんありがとう。これからもお仕事頑張って下さい。	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①とろろ蕎麦美味しかったです。汁・とろろを全部吸ってしまうには、ちょっと塩辛かったです。薄めにしても、とろろ味は良いと思いますよ。 ②「おぶっこ大盛り」の器を考えてほしい。ラーメンの丼だとちょっとさみしい。 ③駐車場から店内に入る時、段差があり車椅子使用の老人には辛いです。母に「おぶっこ」を食べに連れて行ってほしい!と言われますが、車椅子の為なかなか連れて来れません。これから母のような足の不自由な人が多くなりますので検討お願いします。 <<対応措置>> ①スタッフ全員で試食の結果、「ざる汁スープ」から「かけ汁スープ」へ変更しました。 ②和風の特大丼に変えて大好評です。 ③スタッフの目配り・気配りを更に徹底させ、介助のお手伝いをいたします。	

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	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	149,090,000	販売収入等	153,594,403		その他		その他	
その他収入			その他収入						
計		154,775,658	計	159,274,561	計	5,199,000	計	5,199,000	
人件費	人件費	45,630,000	人件費	46,274,860	指定管理料	指定管理料	5,675,658	指定管理料	5,518,000
	設備管理費	5,820,000	設備管理費	6,141,986		委託料		委託料	
備品購入費	120,000	備品購入費	165,565	需用費		需用費			
修繕費	400,000	修繕費	364,392	役務費		役務費			
光熱水費	13,600,000	光熱水費	13,518,762	使用料・賃借料		使用料・賃借料			
事業費	75,740,000	事業費	74,420,047	修繕費		修繕費			
事務経費	7,410,000	事務経費	7,709,596	工事請負費	999,734	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	5,199,000	その他	5,199,000	その他		その他			
計		153,919,000	計	153,794,208	計	6,675,392	計	5,518,000	
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		856,658		5,480,353	差引	-1,476,392		-319,000	
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）								30.1%	
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 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1名、パート15名(12) 【加工場：8名(6)】 ⇒副施設長1名、パート7名(6)	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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		

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"> 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 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 地域のイベントへの協力及び協賛を実施する 地元からの雇用を図る 地元事業者の活用を図る 	<ul style="list-style-type: none"> 地元の農産物を使った6次産業化の推進 2015.1.17~2015.5.31販売数 【西山大豆乳ドーナツ】⇒ 46,906個 (1日あたり最高で1500個を売り上げたこともある) 2014.4.1~2015.3.31販売数 【中条産りんごソフト】⇒ 4,239個 【道の駅中条味噌】⇒ 903袋 (バックオーダー多数)

【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 4</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 4</p> <p>事業収支 4</p> <p>管理運営全般 3</p> <p>危機管理体制 3</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	
合計得点			

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年々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と評価が高く、苦情については迅速な対応をしている。改善後、類似の苦情がないことから、適切な改善が実行されていると考えられることから「4」とした。
- 事業収支については、赤字から黒字へと大きく転じたことから「4」とした。
- 地域連携については、中条産という部分にこだわり開発した商品が、利用者の反響を呼んでいる。その商品が多くのリピーターを生み、販売促進に繋がっていることから「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)
取支の改善に努めること		ここ数年、赤字額が順調に減少するものの黒字には至らなかったが、ついに黒字に転じた。要因としては、ここ数年の販売促進の成果と、独自性を活かした商品「豆乳ドーナツ」が反響を呼び、中条の新名物として定着したことにより、集客率が向上している。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> 中条産の農産物を使った6次産業化の推進 イベント広場の有効活用 敷地内の緑地美化
---------------------	--

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

【くつろぎ空間の提供】

店内にカウンターを設置し、イートインコーナーとして自由にご利用いただけるスペースを提供し大好評となる。又、花壇の整備にも注力し、大勢のお客様が立ち寄り、北アルプスをバックに写真撮影やスケッチを楽しまれた。

【ぶっこみ祭の開催と地域の催事への参加】

主催イベント「ぶっこみ祭」の年4回の開催と、「むしくらまつり」「中条芸能祭」「中条商工祭」「中条JA祭」「ろくちやんの森」「オリンピック白馬ルート協議会おやき恋訪」「ながの食の合戦」他数々のイベントへの共催、後援、出店をした。

【スタッフのスキル向上】

「接客研修」「衛生講習」「防火訓練」などを行いお客様を迎えるスタッフのスキル向上を図った。

【ホームページの活用】

ホームページは常に更新し、イベント案内、旬の青果の入荷状況、道の駅中条の活動状況等をリアルタイムに掲示した。

【青果市・花苗市の開催】

桃の時期には、地区内で収穫されない為、長野市内の桃農家さんと提携し、朝どり桃を販売し、県内外から大勢のお客様がお買い求めに来所され、道の駅中条の「名物」となる。又、花苗市は中条区内の在住者からも、中条地区内で販売している所がなく大変かかるとの声も頂き、市街からも花苗目的のお客様が増大する。

② 業務の効率化に対する取組み

【マルチタスク化の推進】

職員・スタッフとも売店・食堂・青果の各部門の研修を行うことで、横断的に人員を配置し、大幅に増えた来場者への対応を前年と変わらぬ人員で運営が出来た。

【加工場の業務効率化の推進】

「信州の夢うどん」に認証された「おぶっこ麺」をPB化し製麺業者に製造を委託し、一括製造、一括仕入れを行いコストダウンと、これにより加工場は「笹おやき」の製造に特化させ業務の効率化を推進した。

③ その他

【地産地消にこだわった商品開発】

地元農家さんが栽培した「青南蛮」を一括購入し「青南蛮のこうじ漬」を発売し大好評で完売となる。次期の作付けは大幅に増やしてもらった。「道の駅中条オリジナル信州味噌」は西山産大豆と長野市産米を原料として製造し、約2,000kgの商品を4月に発売開始したところ10月で完売となり、次年度販売時期の問い合わせも多数ある。又、1月に販売開始した「西山産大豆豆乳ドーナツ」や「中条産りんごソフトクリーム」等も大好評で、これからも地域の農産物を原料とした商品開発を推進する。

【エコパックの活用】青果市で販売する商品は、スタッフ手作りの「新聞バック」でお渡しを開始した。

【エコな花壇作り】

ホームセンター等からの購入をやめ、花苗市で売れ残った花苗での花壇作りを実施している。

【産学官連携の開始】

国土交通省主導の産学官連携マッチング事業として、松本大学との連携・交流事業展開をスタートさせた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

駐車場に防災倉庫が設置され、従来の雪捨てスペースが狭小となり、広場への排雪でコストが増大した。

(3) 次年度以降の取組み

【営農開始と6次産業化の推進】

地元農家さんの協力で大豆栽培を開始する。少子高齢化が進む地元地域では農家さんの後継者が不足しており、そのマンパワーを補う意味で耕作放棄地の有効活用に関して中長期計画を立案し推進する。

【安定経営の推進】

継続的に黒字運営を図る。

【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