

【施設状況】

グループ名称	信州新町地場産業振興市場								
指定管理者名	株式会社信州新町地場産業開発機構					法人番号	8100001003851		
所管課	主	143150	西部産業振興事務所	副					
構成施設	5399	信州新町地場産業振興市場							
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"> ・開設:昭和63年4月 ・地場産業振興市場(鉄骨造平屋建):物産売場、食堂 ・旧活性化センター(木造2階建) :体験室(こんにやく作り等)、談話室(和・洋)、事務室 ・道の駅トイレ(鉄骨造平屋建) :男子21(洋2・和2・小8)、女子7(洋3・和4)、多目的(洋1)、子育て支援施設(おむつ交換台・授乳室) ・駐車場:普通車84台、大型車なし、障害者用2台 								
施設設置目的	地域産業(商工観光)の振興を図り、まちづくりに貢献するため、信州新町地域の特産物・農産物(加工品を含む)等を販売する地域の産業、観光拠点施設として設置する。								
基本方針等	地域に根ざした施設、また道の駅として、利用者に地域特産物等の販売や飲食の提供など質の高いサービスを提供し、信州新町地域の産業、観光の拠点施設としてその振興を図る。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・施設及び設備、備品の適正な維持管理 ・施設運営(おやき・そば・ジンギスカン等、地域特産物及び農産物等の販売) ・地元食材を使用した食事等の提供により地産地消を推進する。 								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業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、事業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、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業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、事業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	株式会社信州新町地場産業開発機構			当該指定管理者の 指定回数	3 回	
指定期間	令和2年4月1日	～	令和7年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成21年10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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
		売店利用者数	人	181,042	154,305	148,767	168,334	113%	3
		食堂利用者数	人	202,154	156,577	147,160	181,300	123%	
		体験室利用者数	人	82	8	0	0	#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 1.長年の懸案であった浄化槽の更新工事が完了し、利用者数に見合う設備となり、各種トラブルが解消した。 しかしながら周囲への「異臭」は解決せず、将来的には下水道への変更が必要である。 2.国道19号片側通行止めが年間を通して続いたが3月29日に解除となり、本工事による利用者への待ち時間の課題は解消された。									
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	・施設及び設備、備品の適正な維持管理 ・地域特産品(加工品含む)等の販売業務 ・飲食の提供に係る業務(地元食文化の反映等) ・本市観光情報、道路情報の発信に関する業務 ・道の駅施設(トイレ・駐車場)の維持管理に関する業務							
	自主事業	・施設を利用した体験教室やセミナー等の開催			体験教室は新型コロナウイルス感染対策の為、未開催。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・SNS及びマスコミ等を積極的に活用し、地域イベントの発信も含めて情報提供を行った。 ・社内的な活動としてお客様、出荷者等に「一歩前の親切」を形に表す運動を実施した。							

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	3
		(2) 調査、会議等の内容	施設内(店舗)にアンケート箱を設置し、利用者の意見、要望等を確認した。	
(3) 調査、会議等の結果	回収数 :14 回収内容 施設の雰囲気:明るくて良い・トイレに清潔感が無い・商品が豊富で楽しい(特にお菓子) 食事の感想 :美味しい=7 普通=2 美味しくない=0 来場回数 :初めて=3 2回以上=2 10回以上=8			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・気持ちの良い接客を頂き、おかげで素敵な旅になりました。 ・店内が明るく広くなって気持ちが良いです。 ・おそばが美味しくて大好きです。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・レジの従業員の質の悪さを感じる。ピアス等の装飾品は不衛生さを感じさせる為、禁止すべきである。 ・遠かった。 ・おやき売り場とそば売場を逆にすればお客がスムーズに流れる。		
	《対応措置》	・社員教育を徹底し、接客技術を向上させる。 対応処置がとれない理由 ・遠い=立地の関係上対応できず。 ・売場の配置替え=市有建物に関わる事案により対応できず。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	0	利用料金	0	歳入	使用料	0	使用料	0	
	指定管理料	0	指定管理料	0		雑(納付金)	1,026,000	雑(納付金)	0	
	委託料	0	委託料	0		行政財産目的外使用料	0	行政財産目的外使用料	0	
	販売収入等	330,000,000	販売収入等	390,345,000		貸付料	0	貸付料	0	
	その他収入	4,000,000	その他収入	3,418,000		その他	15,000	その他	0	
計	334,000,000	計	393,763,000	計	1,041,000	計	0	4		
支出	人件費	34,000,000	人件費	34,154,000	歳出	指定管理料	0		指定管理料	0
	設備管理費	8,000,000	設備管理費	4,627,000		委託料	99,000		委託料	0
	備品購入費	5,000,000	備品購入費	2,877,000		需用費	0		需用費	0
	修繕費	2,000,000	修繕費	930,000		役務費	0		役務費	0
	光熱水費	4,500,000	光熱水費	6,654,000		使用料・賃借料	0		使用料・賃借料	0
	事業費	272,000,000	事業費	333,218,000		修繕費	0		修繕費	0
	事務経費	5,000,000	事務経費	5,211,000		工事請負費	0		工事請負費	0
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費	0		備品購入費	0
その他	200,000	その他	2,670,000	その他	0	その他	0			
計	330,700,000	計	390,341,000	計	99,000	計	0			
自主事業	収入	0	収入	0						
	支出	0	支出	0						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0						
損益	3,300,000		3,422,000		差引	942,000	0			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									8.7%	
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) 代表取締役1名(1)、正規職員5名(5)、パート2名(2) 計8名(8) ※令和4年4月から組織変更を実施して事務局長制度を廃止。		
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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		

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	☑	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	☑		
	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	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。		3
	<ul style="list-style-type: none"> ・地域(市内)からの積極的な雇用 ・地域イベント及び地域振興等に係る各種会議への積極的な参加 ・地域各種団体との共同事業(イベントや特産物等販売促進) ・地元農産物及び加工品の積極的な取扱い(販売促進) 		

【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	
施設の有効活用	3	12		
利用者評価	3	12	64	
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	3	6		
総合評価				

評価理由	・最終損益が黒字となり、市へ利益配分金が納付されたため、事業収支は「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)
	合併処理浄化槽の更新について、指定管理者と協議しながら実施する。	合併浄化槽の更新が完了した。	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の各種体験教室の再開を目指す。 ・利用者の要望把握方法の改善(アンケートの取り方等)
--------------------	--

指定管理者自己評価	
<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"> 古い建物で課題は多々あるが店舗内外の清掃を徹底し、「清潔感のある施設」を目指した。 駐車場に車止めを設置して生垣の石との接触を防ぐ対策を施した。 車いすを店内に設置して使用希望者が利用しやすくした。 レジ位置を再度見直しを行い、精算時の客動線効率向上、混雑緩和に務めた。 棚卸実施時(9月30日・3月31日)は閉館としていたが、終日営業とし、お客様の利便性を向上させた。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織改革を実施して「命令系統一元化」を図り、社員ごとに役割分担を決め、責任と権限を明確化した結果、ダブリ作業等が無くなり効率アップが実現できた。 併せて、社員個々の「やる気」を起こさせ、能動的な言動が目立つ様になった。 正社員1名減に合わせてパート職2名を採用、人員配置の融通性を持たせる事ができた。 直接購入での販売商品の取引先と交渉し、出来得る限り買取から委託販売に切り替えた。 結果として検品工数や棚卸工数、商品ロス等が無くなった。 第3セクター時代からの社内規程全てを見直し、現状に合った規程に改訂した。 <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間7回の特別フェアを開催。お客様からご好評を頂き、売上増加につながった。 各種イベントへの参加は例年通り参加した。 不参加「ながのいのち 銀座にぎわい市」 人出の段取りが付かず断念。 新たに信州新町納涼大会にてジンギスカンと焼きそばを販売、大好評を得た。 	
<p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 駐車場が狭く、加えて交通規制の煽りを受けてお客様からの苦情対応に苦慮、駐車場の課題解決が急務。 施設の老朽化が進み、強雨時の雨漏り、防火シャッター故障、床の損傷・汚れ等がひどく早急な対策が必要と考える。 	
<p>(3) 総合評価</p> <p>評価基準 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る</p> <p>① 評価理由</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍が解決しない中ではあったが来店客数、売上、利益共に計画を大きく上回る業績を残せた。 農産物出荷者の源である利用組合員の新規加入者が15名。 定期的に季節とその時期に合った農作物を紹介しながらのフェア開催によりリピータ客が増加している。 新町商店街に位置する小売店舗のサテライトショップ化を進め、殆どの商店の商品を扱う様になった。 社員待遇の大幅改善を実現できた。 <p>② 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業計画の数値達成に全力を挙げる。 社員の接客技術の向上、出荷者等への対応方法の改善に注力する。 定期的なフェア開催を継続する事により更なるリピータ客の増加に努める。 利用組合との連携を密にして地元産農産物の出荷増加を図る。 地域の素材を生かした当駅限定のみやげ商品を新規に5品目開発する。 産学連携を模索して新種の農作物の開発の可能性を探る。 	<p>指定管理者 自己総合評価</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p>