

【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(こんにゃく作り等)、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(おやし・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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
		売店利用者数	人	182,925	181,042	154,305	148,767	96%	3
		食堂利用者数	人	198,334	202,154	156,577	147,160	94%	
		体験室利用者数	人	100	82	8	0	0%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 1. 新型コロナ禍での出控え、国道19号線の通行止めにより、4/17～5/20まで臨時店舗開設、8/16～20まで午後4時までの時短営業の実施 2. 体験教室は新型コロナ感染対策の為、未開催。									
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	<ul style="list-style-type: none"> 各種イベントの開催 各種イベントへの参加 特産品を生かした体験教室等の開催 			<未実施事業> ・トイゴ直売市10月～12月参加、その他は行事自体が中止となった。 ・こんにやく作り教室、革細工教室、味噌作り教室、タケノコ採りツアーは感染対策が出来ないため中止とした。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> 4月、国道19号線水篠橋通行止めに伴い、長野市内からのアクセスが不便になった為、臨時店舗を開設。 積極的にマスコミ各機関に特産物の情報を提供し、当地域の紹介をしながら当駅の認知度を高めた。 11/1～12/30まで ながの観光コンベンションビューローとの連携によるデジタルスタンプラリーの実施 							

3 利用者評価

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	3
	(2) 調査、会議等の内容	施設内(売店・食堂)にアンケート回収箱を設置し、利用者の意見等を聴取する。	
(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> 回答数 16件(昨年度 21件) 回答内容 施設の雰囲気:「また来たい」→87% ……前年比+ 6% 食事の感想 :「おいしい」 →71% …… 前年比+14% 来場回数 :「初めて」6% 「2回以上」19% (「10回以上」との回答が全体の63%で、前年比+6%) 		
利用者評価	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> おそばが美味しかった 土産物が充実している。 店員が老若男女を問わず、懸命に働いている姿に好感。 	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 農産物が全体的に市内より高い。 普通のマスクをしてほしい。 そばの味がしない。つゆが塩辛い。 	
	<<対応措置>>	<ul style="list-style-type: none"> 農産物の価格に付いて、産直品は店舗としては価格統制ができないので市場からの仕入れ品のみ市場価格の原則10%安に設定。 マスクは布製マスクを廃止、無地の不織布マスクのみとした。 そばの味に付いては個人差が有り、いろいろな意見もあるので対応しなかった。 	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	2,000	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)	0	雑(納付金)	1,935,000
	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	315,000,000	販売収入等	302,443,000		貸付料	0	貸付料	0
	その他収入	4,998,000	その他収入	3,920,000		その他	0	その他	15,000
	計	320,000,000	計	306,363,000	計	0	計	1,950,000	
支出	人件費	32,000,000	人件費	30,469,000	歳出	指定管理料	0	指定管理料	0
	設備管理費	8,310,000	設備管理費	4,050,285		委託料	146,300	委託料	0
	備品購入費	4,050,000	備品購入費	2,024,373		需用費	0	需用費	0
	修繕費	2,150,000	修繕費	435,391		役務費	0	役務費	0
	光熱水費	4,100,000	光熱水費	4,135,061		使用料・賃借料	170,000	使用料・賃借料	0
	事業費	263,300,000	事業費	261,790,107		修繕費	0	修繕費	0
	事務経費	4,760,000	事務経費	4,921,267		工事請負費	0	工事請負費	1,282,600
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費	4,477,000	備品購入費	0
	その他	0	その他	0		その他	0	その他	0
		計	318,670,000	計		307,825,484	計	4,793,300	計
自主事業	収入	170,000	収入	0					
	支出	0	支出	0					
	自主事業損益	170,000	自主事業損益	0					
損益		1,500,000		-1,462,484	差引	-4,793,300		667,400	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								9.9%	
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)、事務局長1名(1)、正規職員4名(4)、契約職員1名(1)		
	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行われたか		
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. 49

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	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) 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染拡大防止の為、新町フェアは縮小して開催→参加 ・信州新町産竜狭小梅を原料に高級梅酒を開発・新発売 ・長野市ジビエ加工センターの鹿肉を使用して「辛」ジンギスカンを開発し・新発売 	

【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 62	
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		

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客や道路利用者ばかりでなく、多くの市民から親しまれる施設となっている。 ・地域内のイベントにも積極基に参加し、毎年、新たな商品の開発を行い、地元農産物等をメディアを活用し幅広くPRすることで販売を伸ばしている。
------	---

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)
	指定管理者と協議し、施設の補修・修繕に優先順位を付けて計画的に実施する。	指定看視者と協議しながら、店舗の改修工事を行った。	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。

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化が進む施設、設備等の更新(合併処理浄化槽) ・長野市の道の駅(信州新町・中条・大岡特産センター)が連携し、長野市産のジビエ商品開発と販売を促進する。 ・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

(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

・「明るく、新鮮で清潔感のある店舗」造りを目指し、1350万円の自己投資により店舗大幅リニューアルを実施、加えて社員資質向上を目指して計画的且つ継続的に社員教育を実施中。
 ・リニューアルに際しては通路幅をできる限り広く取る事に注力する等、バリアフリー化を推進した。

② 業務の効率化に対する取組み

・リニューアルに合わせてレジ位置を変更してお客様の清算待ち時間の短縮、社員シフト体制の効率化を図った。
 ・来店客増加改善プロジェクトを立ち上げ、取締役、社員が一体となって継続的に活動、現場改善に取り組んでいる。

③ その他

・特に無し。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・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、毎年何らかの修繕が必要で経費負担が深刻。

(3) 総合評価

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

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

・新型コロナ、交通規制等外的要因によるお客様の出控えが大きく響き、業績的には赤字決算となった。
 ・但し、売上減少、赤字幅削減の為の対策を打ちながら来期に向けては外的要因にできるだけ翻弄されない体質作りを行い、黒字転換を見通せる状況となった。

① 自己投資による店舗リニューアル実施。

② マスコミ等を積極的に活用して広告・宣伝に力を入れた。

③ ホームページを全面刷新してオンラインショッピングサイトを新設した。

④ 水道光熱費をはじめ各種経費削減策を実施して社員の意識改革に務めた。

・鹿肉を活用して「辛」ジンギスカン、地元産梅を原料にした「梅酒」を開発・販売した。

・意欲ある出荷者を支援するための制度策定に向けての検討を開始した。

② 次年度以降の取組み

・社内規程・組織を全面的に見直し、社員が安心して働ける環境作り、個人でなく組織で動く会社への転換を図る。

・取引先各社との取引条件の身直しを行い、直接仕入れ販売品(土産品等)の付加価値向上を図る。

・信州新町地区の小売事業者と販売支援について協議を行い、「リトル新町商店街」を実現する。

・意欲ある農産物の出荷者を支援して当駅の目玉となる農産物を開発・販売する。

・一般社員を積極的に経営に参画させ、資質の向上を図り、将来的に当駅の経営を任せられる力量を持たせ、経営陣の若返りを可能とする体制の基礎作りを行う。