

2024年度 指定管理者導入施設総合評価表

【施設概要】			所管課	商業観光課
施設名	須坂市蔵のまち観光交流センター			
所在地	須坂市大字須坂 352-2			
施設設置目的	観光客への観光情報の提供を行うとともに、地場産品の紹介や販売を通し、市民と観光客の交流を深め、観光振興、賑わいの創出に資する			
施設概要・設備	木造2階建 敷地面積656.62㎡ 延床面積269.36㎡ 1F⇒休憩交流スペース(和室・土産品等物販コーナー)、トイレ、事務スペース、湯沸室 2F⇒多目的ホール 外構⇒中庭、外来者駐車場(5台)			
建設年月	2009年6月	指定管理 開始年月	2009年 6月	

【指定管理概要】

指定管理者名	一般社団法人 信州須坂観光協会
指定期間	2024年4月1日～2029年3月31日
業務内容	・利用の許可、許可の取消し並びに利用の制限及び停止に関する業務 ・施設及び備品等の維持管理に関する業務 ・利用料の徴収、減免及び還付に関する業務 ・観光の振興のため実施する事業に関する業務 ・その他、市長が必要と認める業務
職員体制 (専門職、役職等内訳)	常勤:3名 合計:3名 所長1名、スタッフ2名

1 施設利用状況

項目	単位	目標値	実績			対前年比	対目標値
			2022年度	2023年度	2024年度		
来場者数	人	12,000	7,967	10,113	10,760	106.4%	89.7%
上記のうち観光客数	人	9,000	4,577	7,891	7,599	96.3%	84.4%
2階多目的貸ホール利用数	人	2,000	631	1,875	2,007	107.0%	100.4%
特記事項							

2 収支の状況

単位:千円

指定管理者				市		
科目		予算額	決算額	科目	予算額	決算額
収入	指定管理料	9,930	9,930	使用料・手数料		
	使用料・手数料	100	208			
	事業収入		1			
	雑収入	1	1			
	繰越金	75	75	その他		
	収入計	10,106	10,215	収入計	0	0
支出	人件費	6,530	6,680	指定管理料	9,930	9,930
	需用費	1,300	1,236	修繕費		
	役務費	240	110			
	借上料	1,000	1,136			
	租税公課	450	687			
	その他	586	330	その他		
	支出計	10,106	10,179	支出計	9,930	9,930
管理事業損益 (a)		0	36	管理事業損益	-9,930	-9,930

損益 (a) + (b)	1,265
管理事業損益 + 自主事業損益	

特記事項	
------	--

3 自主事業の実施状況

自主事業実績	土産品、物産品、クラフト品の販売、飲食の提供、レンタサイクル くらっとクラフト展 小布施ミニマラソン 外販 カッタカタ祭り 第一スーパー 駐車場 外販 イオン大和 外販 清泉大学 外販口 スムージーフェス参加販売 やっぱりカレーだねフェス参加販売 飲食新メニュー、りんごシャーベット、琥珀色ソーダ(りんご味)夏季期間販売 重伝建の案内パネル設置 商工会議所夢スクラッチくじ 蔵のまちぜんざい(飲食提供、冬季限定販売) 体験メニューの提供(絵手紙体験、抹茶体験、習字体験)
--------	--

単位:千円

自主事業名	収入	支出	備考
人件費		3,037	1名分(観光協会より)
借上料	361		
需用費		533	
役務費		194	
商品売上	8242		
仕入れ代		5,902	
租税公課		356	
その他	2	595	負担金、宣伝費等
繰越金	3241		
合計	11,846	10,617	自主事業損益(b)
			1,229

4 利用者評価

①利用者要望の把握	(1)利用者要望の把握方法(時期・方法・回答数等)
	任意(アンケート用紙記入による)
②利用者からの声	(2) 調査等の結果
	設問への職員対応、清掃状況、品揃え、価格等において問題要望等について指摘事項はありませんでした
	(1)良好とする評価
	・ほっとする場所です。 ・店員(須坂の人も含め)が優しくて来て幸せを感じられた。 ・丁寧に観光案内してくれてありがたかった。
③対応措置	(2) 苦情・改善の要望
	・販売商品の種類が少ないので増やしてほしい。
③対応措置	・商品は年々増やしているので継続したい。

5 項目別評価			評価	評点
1	指定管理者の健全性	団体の財務状況(※営利企業のみ)や組織体制は、他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か	○	2
2	施設利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	○	2
		施設の利用者数や稼働率を維持、向上させるための取り組みや工夫がおこなわれているか	○	
3	財務状況・経理	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか	○	2
		収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか施設運営に不要な経費の支出がないか	○	
		収入増加への取り組みを行い、その効果はあったか※無料施設は対象外	○	
		経費節減への取り組みを行い、その効果はあったか	○	
		経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか	○	
4	施設運営管理	協定書に定められた閉館日、開閉館時間等を遵守しているか	○	2
		日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	○	
		利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているか	○	
		施設の備品を適切に管理しているか	○	
		必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか	○	
		協定書等で定められた事業計画・報告書、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	○	
		業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか	—	
		省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか	○	
5	職員体制	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	○	2
		職員の資質・能力向上を図る取り組みや研修がなされたか	○	
		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	○	
6	利用者サービス	利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か	○	2
		障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理・運営がなされているか	○	
		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	○	
		地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	○	
		アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか	○	
7	安全対策・危機管理	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか	—	2
		事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	—	
		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の対応措置が講じられているか	—	
		利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか	○	

合計点

14 点

総合評価

B

評点

- ・各項目の評価に◎があり、その他は○…3点
- ・各項目の評価がすべて○…2点
- ・各項目の評価に△があり、×はない…1点
- ・各項目の評価に×がある…0点

総合評価

- A (優れている) 合計15点以上
- B (適正) 合計14点
- B' (若干の改善が必要) 合計11点～13点
- C (さらなる努力が必要) 合計10点以下

評価基準

- ◎ … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の適切な実施かつ期待以上の成果。
- … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業が適切に実施されている。
- △ … 協定、事業計画に基づく管理運営の一部が予定どおり実施されていない。
- × … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が行われていない。

6 指定管理者による自己評価

(1)今年度の取り組みに対する評価

- ・自立度向上のため利益率が高い新商品を開発（令和7年4月から販売開始）。
- ・須坂ファンを1人でも多く増やし、リピーターや移住者となってもらうため接客に力を入れた。
- ・飲食サービスでは、裏庭のステップオーバーアップルの収穫林檎を使用した「琥珀色林檎ソーダ」、「リンゴシャーベット」を提供した。これを通じて須坂の魅力を伝えた。
- ・重伝建選定されてからはニーズに対応するために勉強会を開催して職員のレベル向上に務め、より蔵のまちを理會していただける体制作りをした。

(2)課題

- ・イオンモール開店に伴い、誘客の仕組みを作る。
- ・須坂のブランドの価値を高めてファンを作るための仕組みが必要。

(3)次年度以降の取り組み

- ・新商品のお菓子、果物、地場産品の販売開始と販売強化をする。
- ・須坂観光の出発地点となりうる施設作りをする。
- ・観光交流の活性化について、地元と観光客の接点を店だけでなく町に広げていく。
- ・稼ぎながらプロモーションに繋がる方法を作る。
- ・公益性がありかつ収益性がある事業を企画して実践していく。

7 市による総合評価

(1)今年度の取り組みに対する総合評価

- ・自主事業にて収益を高める事業を工夫して行っている。
- ・レンタサイクルの需要を伸ばす取り組みを積極的にしてほしい。
- ・貸ホールの利用はもう少し周知すれば、さらに利用者も増えると思う。
- ・SNS等による情報発信を積極的に行ってもらっているが、フォロワー数を伸ばす工夫もしてほしい。