

## 令和6年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

## 1 施設の概要

|                |                                                                       |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|-----------|-------|------------|-----------|
| 施設名称           | 松本市波田農産物加工販売施設                                                        |                |                                               | 所管課<br>TEL                               | 農政課<br>0263-34-3222 |           |       |            |           |
| 所在地            | 松本市波田 8 5 0 1 番地 1                                                    |                |                                               | 設置年月                                     | 平成 8 年 4 月          |           |       |            |           |
| 施設設置目的         | 農産物の消費拡大と特産品化を推進するとともに、加工食品販売による食品商業の活性化を図るため。                        |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |
| 施設概要・設備        | 木造平屋建 延床面積：3 0 3 . 2 1 m <sup>2</sup><br>農産物加工室、厨房、食堂、特産品直売所、その他付帯設備等 |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |
| 指定管理者名（選定方式）   | 波田みはらし味の会（特命）                                                         |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |
| 指定期間           | 令和 3 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日                                       |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |
| 指定管理者の<br>主な業務 | 施設の利用許可、施設の維持管理、食品加工、地域の食材等の提供、地域情報の発信<br>特産品の開発、製造及び販売               |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |
| 利用料金制の導入       | あり      利用料金制（独立採算）                                                   |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |
| 施設の利用状況        | 利用区分等                                                                 | 利用目標           | 利用実績                                          | 対目標比（％）                                  | 対前年比（％）             |           |       |            |           |
|                | 食堂利用者数                                                                | 5,350人         | 5,005人                                        | 93.6%                                    | 94.1%               |           |       |            |           |
|                | 加工施設利用者数                                                              | 620人           | 549人                                          | 88.5%                                    | 90.6%               |           |       |            |           |
|                |                                                                       |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |
|                |                                                                       |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |
|                | （特記事項）                                                                |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |
| 事業収支<br>（単位：円） | 指定管理者収支（令和 6 年度）                                                      |                |                                               |                                          | 市の収支                |           |       |            |           |
|                | 収入<br>（歳入）                                                            | 年度計画額          |                                               | 収支実績額                                    |                     | 令和 6 年度決算 |       | 令和 5 年度決算  |           |
|                |                                                                       | 項目             | 金額                                            | 項目                                       | 金額                  | 項目        | 金額    | 項目         | 金額        |
|                |                                                                       | 指定管理料          | 0                                             | 指定管理料                                    | 0                   |           |       |            |           |
|                |                                                                       | 利用料収入<br>（使用料） | 3,250,000                                     | 利用料収入<br>（使用料）                           | 1,717,927           |           |       |            |           |
|                |                                                                       | 事業収入           | 20,150,000                                    | 事業収入                                     | 22,251,110          |           |       |            |           |
|                |                                                                       | 雑収入            | 50,000                                        | 雑収入                                      | 15,763              |           |       |            |           |
|                |                                                                       | 計              | 23,450,000                                    | 計                                        | 23,984,800          | 計         | 0     | 計          | 0         |
|                | 支出<br>（歳出）                                                            | 売上原価           | 17,800,000                                    | 売上原価                                     | 17,599,051          | 指定管理料     | 0     | 指定管理料      | 0         |
|                |                                                                       | 販売管理費          | 5,500,000                                     | 人件費                                      | 1,943,950           |           |       | 備品購入費      | 3,564,000 |
|                |                                                                       |                | 一般管理費                                         | 3,444,790                                |                     |           | 工事請負費 | 451,000    |           |
|                |                                                                       |                | 【内訳】                                          |                                          |                     |           |       |            |           |
|                |                                                                       |                | ・広告宣伝費<br>・事務費<br>・運搬費<br>・リース料<br>ほか<br>租税公課 | ・消耗品費<br>・通信費<br>・修繕費<br>・保険料<br>661,700 |                     |           |       |            |           |
|                | 計                                                                     | 23,300,000     | 計                                             | 23,649,491                               | 計                   | 0         | 計     | 4,015,000  |           |
| 損益             | 150,000                                                               |                | 335,309                                       |                                          | 差引                  | 0         | 差引    | -4,015,000 |           |
| （特記事項）         |                                                                       |                |                                               |                                          |                     |           |       |            |           |

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書（提案書）の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。  
評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

| 評 価 の 基 準 |           |                                                                 |
|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------|
| A         | （ １ . ０ ） | 高いレベルで実施されており、高く評価できる。                                          |
| B         | （ ０ . ７ ） | 事業計画書（提案書）どおり適切に実施されており、問題は見られない。                               |
| C         | （ ０ . ５ ） | 事業計画書（提案書）どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。      |
| D         | （ ０ . ０ ） | 不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。 |

|      |
|------|
| 小計   |
| 63.6 |

| 大項目    | 中項目        | 評 価 項 目                                             | 配点 | 評価 | 評価の根拠                                                   |
|--------|------------|-----------------------------------------------------|----|----|---------------------------------------------------------|
| 管理基準対応 | 市民の平等利用    | 1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか            | 2  | B  | 公平性が確保されており、特定の個人・団体に有利又は不利となるような制限や優遇はない。              |
|        | 職員の労働条件    | 2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか                 | 2  | B  | 労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の労働条件に問題は見られない。         |
|        | 危機管理対策     | 3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか                       | 2  | B  | 年２回防災訓練を実施しており、市や関係機関との連絡体制が整っているため、問題はない。              |
|        |            | 4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか                | 2  | B  | 施設内のリスクの洗い出しを行い事故防止のための対策が講じられているほか、賠償責任保険に加入している。      |
|        | 個人情報保護     | 5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか  | 2  | B  | 各部門の責任者が個人情報等の管理を行っており、問題はない。                           |
|        | 情報公開       | 6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか                        | 2  | B  | 経理担当が専用の会計帳簿による適切な経費管理を行っており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。   |
| 管理能力   | 団体の概要      | 7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか                      | 4  | B  | 財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営が行われている。  |
|        |            | 8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか                      | 2  | B  | 各部門ごとに連携し、適切な管理運営を行えるサポート体制が確立されている。                    |
|        | 管理運営       | 9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか          | 5  | B  | 施設の設置目的や管理運営、市の方針を理解し、事業計画どおり業務が実施されている。                |
|        |            | 10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか                 | 3  | B  | 報告書類は適切に作成され、緊急時の連絡も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。         |
|        | 組織・体制      | 11 職員体制や配置人員は適切であるか                                 | 3  | B  | 各部門ごとに責任者を配置しており、業務従事者の人員配置も適切なため、問題はない。                |
|        |            | 12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか                   | 2  | B  | 統括責任者のほか各部門ごとに責任者を配置されており、指揮系統、責任権限も明確になっている。           |
|        | 働き方改革の推進   | 13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか                               | 2  | B  | 休暇取得や時間外労働の削減に努めるなど、労働環境の改善に取り組んでいる。                    |
|        | 職員研修・人材育成  | 14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか                       | 2  | B  | 食品衛生講習会等が実施されており、業務従事者の意識向上に努めている。                      |
|        | 経理及び事務処理等  | 15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか                     | 3  | B  | 経理担当組合員の雇用、専用の会計帳簿による経費管理など適正に事務処理が行われている。              |
|        |            | 16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか                      | 2  | B  | 委託業務について、第三者との契約に係る契約書等を確認した結果、適切に実施されている。              |
|        |            | 17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか                   | 3  | B  | 実績報告書及び事業報告書は適切に作成され、提出期限までに提出されており、問題はない。              |
|        | 安全管理       | 18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか                 | 4  | B  | 年２回の防災訓練の実施等により、緊急時対応が業務従事者に徹底されており、問題はない。              |
| 施設の運営  | 業務内容       | 19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか              | 4  | B  | 衛生管理が必要な管理区域や業務内容についての的確に把握しており、事業計画書どおり適切に管理運営が行われている。 |
|        |            | 20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか            | 5  | B  | 設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。            |
|        |            | 21 年間の事業量が適切に実行されているか                               | 3  | B  | 事業計画書のとおり適切に事業が実施されている。                                 |
|        | 地域との連携     | 22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか                       | 2  | A  | 地域のイベント参加、松本市の学校給食センターへの提供等、積極的敵に地域との連携に取り組んでいる。        |
|        | 利用促進       | 23 施設の利用率の向上に努めているか                                 | 4  | B  | 新聞折込チラシを活用した周辺地域への情報発信等、施設利用促進に取り組んでいる。                 |
|        | 利用者サービス向上  | 24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか                  | 5  | B  | 利用者の要望に沿った加工品販売や各種イベントを開催している。                          |
|        | 障がい者等への配慮  | 25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか                  | 3  | B  | スロープの設置による段差の解消等、障がい者、子ども、高齢者に配慮した対応が行われている。            |
|        | 苦情・要望等への対応 | 26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか            | 3  | B  | 利用者アンケートを適切に実施し、利用者からの要望等への改善が図られている。                   |
|        | セルフモニタリング  | 27 セルフモニタリングが適切に行われているか                             | 3  | B  | 実績報告から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題はない。                 |
|        | 環境への配慮     | 28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか              | 2  | B  | 各部門ごとにこまめな消灯や節水等の省エネ対策に取り組んでいる。                         |
| 経済性    | 経費削減・業務効率化 | 29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか                              | 5  | B  | 各部門ごとに経費節減や業務効率化について話し合い、業務従事者の意識改革に取り組んでいる。            |
|        | 事業報告及び決算   | 30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか） | 4  | B  | 事業計画書どおりに業務を実施しており、支出総額に問題はない。                          |

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

|                    |        |        |
|--------------------|--------|--------|
| 利用者アンケート           | 実施時期   | 別紙のとおり |
|                    | 調査対象   | 別紙のとおり |
|                    | 調査方法   | 別紙のとおり |
| 調査結果               | 別紙のとおり |        |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | 別紙のとおり |        |

4 指定管理者による自己評価

|                 |                                                                                                                                                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和6年度の<br>自己評価  | 冬場の食堂への客足が伸びず、試行錯誤の状況でした。このような状況ではありましたが、加工販売品の地元ユーザーへの販売増加、観光客の増加、イベントの実施により、売上は少しずつ増収傾向がみられました。<br>会発足より26年が過ぎ、独自の加工製品に多くのリピーターがあり、安心・安全をモットーに添加物の少ない商品の推進、地産地消に努めました。 |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | 要望・苦情等を受けた都度、内部で検討し、順次改善しています。                                                                                                                                           |
| 今後の目標           | ・多くのお客様に満足していただけるよう努力していきます。<br>・特産品、地産地消、廃棄される農産物の有効活用に取り組み、地域のイベントに積極的に参加します。<br>・地域の子どもたちと交流し、郷土食を教えていきたいと思います。                                                       |

5 市(所管課)による総合評価

| 総合評価 (4段階評価) の基準 |       |                                                       |
|------------------|-------|-------------------------------------------------------|
| A                | (1.0) | アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。            |
| B                | (0.7) | アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。    |
| C                | (0.5) | アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。 |
| D                | (0.2) | 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。                               |

【個別施設ごとのテーマに対する評価】  
個別施設ごとのテーマ：地域食材の提供  
地場農産物を活用した商品の生産、提供が継続できています。  
地元のそば粉を活用して、そば団子やそば蒲焼き、そばぜんざい等の工夫を凝らしたメニューを食堂で提供しており、リピーター確保に努めている点が評価できます。

【総合的な評価】  
アンケート調査から、市内のみならず市外の方にも多く利用されており、接客や価格に関する利用者満足度が高く、地元内外から親しまれる施設となっています。また、地域で開催されるイベントへの参加や学校給食への提供、小学校・公民館等での料理講習会の実施等、地域住民との連携に積極的に取り組んでいることは評価できます。  
味噌や餅等の加工業務や食堂業務等、食品を扱う施設であることから、食品営業許可に沿った事業の実施、食品衛生に関する研修を積極的に受けており、会員の食品衛生徹底に努めている。  
今後も地場農産物を活用した安心・安全な商品提供、地域でのイベント参加等を通じて、農産物の消費拡大と特産品化を推進、加工食品販売による食品商業の活性化に取り組んでいただきたい。

| 配点 | 評価 |
|----|----|
| 10 | B  |
| 点数 | 7  |

| 合計点数 |
|------|
| 70.6 |

| 判断の基準      |       |
|------------|-------|
| 75点以上      | 「良好」  |
| 60点以上75点未満 | 「適正」  |
| 45点以上60点未満 | 「要改善」 |
| 45点未満      | 「不可」  |

「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

| 判断結果 |
|------|
| 適正   |

【別紙】

3 利用者による評価

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 利用者アンケート           | 実施時期                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 令和6年4月1日～令和7年3月31日 |
|                    | 調査対象                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 施設利用者              |
|                    | 調査方法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | アンケート用紙への回答        |
| 調査結果               | <p>1 性別<br/>男性 33%、女性 67%</p> <p>2 年齢<br/>20歳未満 0%、20代 1%、30代 4%、40代 3%、50代 7%、60代 36%、70代以上 49%</p> <p>3 職業<br/>学生 0%、会社員 14%、公務員 2%、自営業 23%、主婦 31%、その他 30%</p> <p>4 居住地<br/>松本市内 55%、松本市外 45%</p> <p>5 施設の来店目的<br/>食事 62%、買物 19%、観光 5%、仕事 6%、その他 8%</p> <p>6 施設の来店頻度<br/>初めて 30%、週に1回程度：1%、月に数回程度 4%、月に1回程度 14%<br/>数週間に1回程度 12%、年に数回程度 17%、年に1～2回程度 22%</p> <p>7 施設の利用満足度<br/>対応 とても満足 47%、やや満足 31%、普通 21%、やや不満 0%、とても不満 1%<br/>営業日 とても満足 25%、やや満足 26%、普通 42%、やや不満 7%、とても不満 0%<br/>品揃え とても満足 21%、やや満足 28%、普通 44%、やや不満 7%、とても不満 0%<br/>価格 とても満足 29%、やや満足 29%、普通 41%、やや不満 1%、とても不満 0%<br/>施設 とても満足 18%、やや満足 24%、普通 56%、やや不満 2%、とても不満 0%</p> <p>8 施設的印象<br/>期待した以上に良かった 14%、期待通りだった 53%、まあまあだった 32%、<br/>特に感じない 1%、良くなかった 0%</p> |                    |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○そば、美味しくいただきました。コーヒーサービスありがとうございました。</li> <li>○コーヒー無料がありがたい。野沢菜が美味しかった。</li> <li>○量が多く美味しかった。</li> <li>○何年ぶりに来て、おそばの味が変わらず美味しかった。また来ます。</li> <li>○とても美味しかった。</li> <li>○長野県産のそば粉で安心。</li> <li>○対応が良い。</li> <li>○美味しかった。静岡でこの値段では食べられない。</li> <li>○ずっと入ってみたかった。そば、そば湯が美味しい。</li> <li>○接客が良い。美味しい。</li> <li>○そば処から来ました。頑張ってください。</li> <li>○皆いつもはつらつとしていて良いです。</li> <li>○そば、つゆともに美味しかった。</li> </ul> <p>【要望・苦情等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○時間をもう少し長くしてほしい。</li> <li>○土日のみ営業時間を延長してほしい。</li> <li>○海老の天ぷらが欲しかった。</li> <li>○おにぎり、山菜そばがあるといい。</li> <li>○かけそばに長ねぎがあったら一層良いのではと感じます。</li> </ul>                                                                        |                    |