

令和元年度 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	松本市公設地方卸売市場			所管課 TEL	農政課 (内線)1649				
所在地	松本市大字笹賀7600番地41			設置年月	平成元年10月				
施設設置目的	安全・安心な生鮮食料品等の安定供給を確立するとともに、生産・流通の円滑化及び地域住民の生活の安定を図るため。								
施設概要・設備	1 主棟 2 管理棟 3 花き棟	4 青果付属棟 5 青果配送棟 6 青果冷蔵庫棟	7 水産付属棟 8 水産配送棟 9 水産冷蔵庫棟	他	敷地面積	120,152.00 m ²		建物面積	50,391.67 m ²
指定管理者名(選定方式)	松本市場管理株式会社(特命指定)								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	施設の使用指定・許可及び使用料等の賦課・徴収に関する業務 市場施設の維持・管理等に関する業務 売買取引等に関する業務								
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
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(%)				
	施設使用料(千円)	221,970	215,210	97.0%	99.7%				
	売上高使用料(千円)	48,080	46,442	96.6%	98.1%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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 利用料収入 (使用料) 自主事業収入	230,630,000	指定管理料 利用料収入 (使用料) 自主事業収入 雑入	211,586,704 2,073,744	使用料及び手数料 一般会計繰入金 雑入	369,221,006 87,680,000 3,268,224	使用料及び手数料 一般会計繰入金 雑入	374,334,255 100,100,000 5,244
	計	230,630,000	計	213,660,448	計	460,169,230	計	474,439,499	
	支出 (歳出)	人件費	18,500,000	人件費	16,900,086	指定管理料	210,291,240	指定管理料	211,113,556
		公課費	3,500,000	公課費	268,209	人件費	9,123,169	人件費	7,023,872
		光熱水費	132,530,000	光熱水費	120,800,727	消費税	4,662,600	消費税	10,138,400
		委託料	48,780,000	委託料	34,510,688	一般管理費	2,585,355	一般管理費	3,188,062
		営繕工事費・修繕料	23,000,000	営繕工事費・修繕料	47,327,500	一般会計繰出金	141,726,516	一般会計繰出金	112,127,430
一般管理費		2,560,000	管理費	2,741,587	施設管理費	37,816,086	施設管理費	70,202,075	
施設管理費		1,760,000	【内訳】		施設整備費	35,420,000	施設整備費	34,462,800	
			・福利厚生費	69,131	公債費	18,544,264	公債費	25,879,494	
		・通信費	108,198	雑費		雑費	303,810		
		・燃料費	258,220						
		・消耗品費	2,005,505						
		・その他	300,533						
		雑費等	1,300,036						
計	230,630,000	計	223,848,833	計	460,169,230	計	474,439,499		
損益	0	△	10,188,385	差引	0	差引	0		
(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
62.7

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	業務規程に基づき適正に処理されており、公平性が確保されている。	
	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	C	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、一部で問題が確認されたため、改善を要する。	
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急時における状況の把握、記録、関係機関及び市への報告等、連絡体制が確立されており問題はない。	
		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	市場内での事故防止の啓発や入場業者への周知が徹底されている。	
	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	市が定める個人情報保護条例に準じた方針を徹底している。	
	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	情報公開及び監査請求に対処できるよう、専用の会計帳簿により収支管理するなど適切に処理されている。	
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、損失は確認されたが債務超過にはなっていないため問題はない。	
		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	指定管理者に出資している卸売業者5社によ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	C	設置目的や業務内容は理解しているが、一部で年度協定に基づいた業務が適切に実施されていないため、改善を要する。	
		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	日常業務のみならず緊急時においても、市や協議会との連絡が密に行われ、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	配置人員、シフト、勤務時間は適正であり、体制に問題は見られず円滑に業務が行われている。	
		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	専門業務に携わるうえで必要な資格を有した職員が配置されており、指揮系統や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	有給休暇の義務化に伴い、計画的な休暇取得を推進し業務効率化を図っている。	
	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	C	業務計画書に記載されている職員研修が実施されていないなど、一部で問題が確認されたため、改善を要する。	
	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	専用の会計帳簿、口座による適切な資金管理がされており問題は見られない。	
		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	市場内の警備、保守点検、清掃等の業務委託において、当該契約書を確認した結果、適正に実施されている。	
		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	実績報告書は適正に作成され、期限までに遅滞なく提出されており問題は見られない。	
	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	市場内の消防計画が作成されており、入場業者と共同での防災訓練も実施されていることから問題はない。	
	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	日常的に巡回しており、管理区域、業務範囲についての的確に把握していることから問題はない。
			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	施設の設置目的を理解した業務計画となっており、効率的で公平・公正な管理運営に努めている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	年間の各業務は、業務計画に基づき適切に実施されており問題は見られない。	
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	B	市場まつり等を介し、地域住民に市場の役割や機能について理解を深めるための取り組みが行われている。	
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	新型コロナの影響で会議室等における利用実績は前年を多少下回ったものの、利用率維持がなされている。	
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	改修や修繕が必要な施設・設備への早期対応のほか、降雪時の除雪など、利用者の利便性向上に努めている。	
障害者等への配慮		25 障害者、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	関係者しか入場できない特殊な施設だが、小学生の施設見学の際は、安全管理に十分配慮し受け入れている。	
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	利用者ニーズを把握し、入場業者からの危険性、緊急性のある要望については、迅速な対応ができています。	
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	毎月開催される協議会など、市場内業者の意見を聞く機会が多くあり、セルフモニタリングは適切に実施されている。	
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	節電対策やリサイクルの促進のほか、市場内のLED化など積極的に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 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	A	欠勤や病欠など予期せぬ事態が起きても業務に支障をきたすことのないよう、組織体制を見直し業務効率化を図っている。	
	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	利益剰余金を活用した事業実施により支出総額は予算額を上回ったが、債務超過にはなっていないため問題はない。	

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	令和2年2月～3月
	調査対象	市場利用者 回答数 55社
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 公共業務の一部を執行する指定管理者として、本施設の設置目的を理解し、効率的で公平・公正な管理運営に努めてまいりました。指定管理者制度の本旨を活かし、管理コストの節減に努め、余剰金を活用して、施設の経年劣化への対応及び入場企業の財務体質の強化を支援するため、高額な工事も含めて積極的に事業実施しました。 アンケート調査では、8項目の内6項目で「満足度」が前年評価を上回り成果が表れていますが、1項目で下回りました。喫煙対策では前年評価を上回りましたが、依然として不満の声が多いので改善に努めてまいります。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 入場企業からの要望に対しては、出来る限り対応し、特に危険性、緊急性のある案件については早急に対応しました。 安全、安心な市場環境を保持するため衛生面で問題の多い鳩害対策として、防鳥ネットの取付を継続して実施した他、個体数を減らすため捕獲を実施しました。また、不満の多い喫煙対策については、健康増進法の改正・施行に伴う喫緊の課題として市場協議会で協議しながら進めています。 施設の経年劣化への対応については、重要課題として松本市と相談しながら進めています。
今後の目標	引き続き指定管理者制度の本旨を活かすとともに、指定後8年間の反省と経験を活かし、効率的で公正、公平な管理運営に努めてまいります。また、松本市及び入場企業との連携を図り、市場の課題解決に向けて積極的に取組んでまいります。

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。

<p>【総合的な評価】</p> <p>市場業務に精通した職員の配置や技術職の採用、また、ただ単に施設を管理するのではなく、入場業者からの要望にも柔軟に対応されている。市場内業者で組織される市場協議会との連携体制が確立されており、積極的な喫煙対策や公平・公正な管理運営に努められている。アンケート結果でも、8項目の内6項目で「満足度」が前年度を上回り成果が表れているが、一方で再三にわたる申請書類の未審査など一部で問題が見られ、それにより申請者が迷惑を被る面も見られたため、今後は業務規程に基づき適正な業務遂行に努めていただきたい。</p>

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
67.7

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」

判断結果
適正

※「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

【別紙】

3 利用者による評価

(1) アンケート調査の結果

調査項目	満足	大体満足	やや不満	不満	わからない 空白	計	満足 大体満足	やや不満 不満	
1 管理事務所職員の対応 各種申請や報告の手続き等	23	27	4	0	1	55	90.9%	7.3%	
2 施設維持管理の 対応	(1) 施設保守業務	19	31	4	0	1	55	90.9%	7.3%
	(2) 清掃業務	15	33	4	3	0	55	87.3%	12.7%
	(3) 警備業務	14	32	2	6	1	55	83.6%	14.5%
	(4) 安全対策	14	34	3	3	1	55	87.3%	10.9%
3 食料品の衛生検査等の対応 (対象:水産卸・仲卸)	4	1	0	0	0	5	100.0%	0.0%	
4 市場内の環境美化、喫煙対策	12	26	9	7	1	55	69.1%	29.1%	
5 管理棟・会議室の管理対応	17	32	0	0	6	55	89.1%	0.0%	

(2) 利用者からの意見要望 等

ア 上記アンケートに関するもの

1 管理事務所職員の対応 各種申請や報告の手続き等	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室使用料等の現金払いをやめて欲しい。 ・丁寧に対応して頂いている。 ・対応が早い。 ・しっかりとコミュニケーションが取れて、感謝しています。 	
2 施設維持管理の 対応	(1) 施設保守業務	<ul style="list-style-type: none"> ・年数が経って老朽化が進んでいるので、修繕をお願いします。 ・不備があった場合等、迅速に対応して頂いている ・しっかりと対応して頂いて感謝しています。 ・主棟南側のアスファルト舗装をお願いします。 ・最近特に保守がうまくいっている様な傾向になっています。
	(2) 清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> ・見学用通路の清掃は最低月1回して欲しい。 ・2階の見学用通路の清掃回数を増やしてもらいたい。 ・トイレの清掃は隅々まで徹底的にお願いしたい。 ・トイレは清掃してもらっているが、臭いも含めて綺麗とは言い難い。
	(3) 警備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間の警備強化、廊下の電気の管理もしっかりやって欲しい。 ・警備員の方にはもっとしっかりやって欲しい。
	(4) 安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の不法駐車（トラックなど）が多い。対策をして欲しい。 ・しっかりやって頂いていると感じています。 ・場内の停止線の標識に従わない車両が多すぎる。 ・道路、通路への車、荷物のはみ出しが多い。
3 食料品の衛生検査等の対応 (対象:水産卸・仲卸)		
4 市場内の環境美化、喫煙対策	<ul style="list-style-type: none"> ・主棟2階の水産と青果の間のトイレがいつもたばこ臭い。吸殻が捨てられている。 ・喫煙が許可された場所以外での禁煙の徹底 ・喫煙場所以外での喫煙が多すぎる。 ・今は良いと思うが、4月からの完全禁煙に対して徹底対策の実施ができるか疑問 ・禁煙を推し進めるのは大変ですが頑張ってください。 ・ハトは見なくなりました。吸殻はまだ見ます。 ・憩いと安らぎに喫煙は必要か、健康重視か。追及し過ぎると他に失うものあり。 ・全面禁煙に賛成です。 ・トイレでの喫煙が今だに見られます。注意願います。 ・最近は大分良くなって来ました。 ・喫煙場所以外での喫煙とトイレでの喫煙が目立つ（灰が捨ててある） 	
5 管理棟・会議室の管理対応	<ul style="list-style-type: none"> ・あまり使っていないので分からない。 	

イ 松本市公設地方卸売市場管理要綱の中で、特に順守する必要がある事項

【第2条】(通行規則)

(2) 定められた場所以外に駐車しない	4社
(3) 徐行運転、交差点の一時停止	5社
(4) 駐車をみだりに縦横断しない	1社
(6) 条例及び標識等に従う	1社

【第3条】(禁止行為)

(1) 他人の売買取引を故意に妨害すること	2社
(2) ゴミ類を持ち込み投棄すること	9社
(3) 故意に建物及び器物を損傷すること	2社
(4) 落書等により施設を汚損すること	3社
(7) 市場内で洗車すること	2社
(8) 危険物を持ち込み使用すること	1社
(12) 通行規制に違反すること	1社

ウ その他意見・提案等

<安全対策に関して>

- ・建物内を車で通過する事は危険です。(荷物の積み下ろしを除いて)
- ・構内で止まらなるとかスピードを出す輩が多い。(危険)

<場内環境に関して>

- ・喫煙所の撤廃は良いことですが、その分吸殻やごみの不法投棄が場内であった場合の対策を考えていただきたい。
- ・自販機の所に生活ごみが捨てられています。
- ・たばこを吸いながら歩く人が多過ぎる。(危ないし臭い)
- ・トイレにガムを捨てる人が多過ぎる。(詰まる原因)

<駐車場に関して>

- ・駐車場が拡大し、見通しが良くなった。(以前はトラックがあった。)

<その他>

- ・ねずみ駆除をしているのに、ねずみが発生している。
- ・一般の入場について検討した方がよい。安全面、衛生面、セキュリティ的に問題がある。
- ・洗車を認めて頂きたい。(2社)
- ・主棟内の電波環境をよくしてください。特にドコモは悪いそうです。
- ・色々ご苦労があるとは思いますが、警備体制強化に努めて頂ければと思います。
- ・書類等、連絡等は用紙ではなくメール等を活用出来ませんか。
- ・市場内での洗車禁止とは、洗い流すことも禁止ですか。
- ・トイレトペーパーはシングルでなくダブルが良いと思います。
- ・青果外トイレを洋式に変えて欲しい。(3年前からの要望)