

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	松本市梓川地場産品直売センター			所管課 TEL	西部農林課 内線33132				
所在地	松本市梓川倭2102番地1			設置年月	平成7年4月				
施設設置目的	農家の安定収入の確保と地産地消、地場産品の展示販売や特産品を活かした観光振興により、地域の活性化を図る。								
施設概要・設備	センター(売場・事務室)、公衆トイレ、倉庫 敷地面積 1,306㎡ 延床面積 138.11㎡								
指定管理者名(選定方式)	松本市梓川地場産品直売センター組合(特命)								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日								
指定管理者の 主な業務	センターの利用の許可に関する業務 センターの施設等の維持管理等に関する業務 公衆トイレの管理等に関する業務								
利用料金制の導入	あり 利用料金制委託料併用方式								
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(%)				
	組合員数	143人	140人	97.90%	107.69%				
	年間来場者数	40,000人	43,603人	109.01%	88.95%				
	販売額	5,500万円	4,539万円	82.53%	82.89%				
	(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
		指定管理料等 事業収入	803,260 55,000,000	指定管理料等 事業収入	874,765 41,997,402	諸収入	1,306,000	諸収入	1,306,000
	計	55,803,260	計	42,872,167	計	1,306,000	計	1,306,000	
	支出 (歳出)	売上原価	42,500,000	売上原価	33,060,358	指定管理料	553,391	指定管理料	550,000
		販売管理費等	13,303,260	販売管理費	10,372,271	土地賃借料	1,306,000	土地賃借料	1,306,000
				【内訳】		修繕料	47,784	修繕料	127,116
			・給与手当		・地代家賃		工事請負費	918,000	
			・荷造運賃		・消耗品費				
		・通信費		・水道光熱水費					
		営業外費用	407						
		法人税等	71,000						
計	55,803,260	計	43,504,036	計	1,907,175	計	2,901,116		
損益	0	計	-631,869	差引	-601,175	差引	-1,595,116		
(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
61.8

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、特定の利用者が有利、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	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、一部に問題がみられたが、改善に向けて対応中。	
	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	緊急時の他機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡等緊急連絡網が作成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	施設内に張り紙を貼付する等、事故を防止するための対策を行っており問題はない。	
	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	外部とネットワークが分断されており、また、個人情報等に十分配慮されていて問題はない。	
	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	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、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、損失がみられるが天候不順に因るところが大きく、近年の状況を鑑み問題はない。	
		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	地元で組織された団体であり、地区内の各種団体・組織の参加と協力を得ており、地区全体の支援を受けている。	
	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	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。	
		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	地元との連携を密にしており、報告書類も適切に作成されるなど責任を持って事業に取り組んでいる。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	職員配置計画に基づいて人員配置されており、管理運営上適切な職員体制である。	
		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	運営委員長、店長、職員、スタッフは経験者でそれぞれノウハウを持っており、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	役員会等を通して、業務の効率化等の話し合いを行い、恒常的な長時間労働が改善されている。	
	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	B	事業計画に基づき、先進地視察研修や職員の接遇研修等を行っている。	
		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	本施設の規約により利用料金の徴収、管理経費の収支を管理、会計監査を実施し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	業務の第三者委託は行っておらず、該当はない。
	安全管理	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も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。	
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	定期的に施設を見回り安全対策を行っている。緊急時の対策は現場責任者が主となっている。			
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	日常の点検、清掃等は適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、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	市の方針、施設の設置目的、管理運営業務に対しては的確に理解した事業計画となっており、適切に事業が履行されている。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。	
	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	地域イベントへ積極的に参加し、自主イベントも定期的に開催している。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	チラシによる広告宣伝、自主イベントの開催等、施設利用促進に努めている。	
	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	利用者からの意見・要望・苦情等を反映、利用者に苗の植え方や、料理方法等の説明等によりサービス向上に努めている。	
	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	段差がある箇所にスロープを設置するなど障害者、子ども、高齢者に配慮した対応をしている。	
	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	利用者アンケートが適切に実施されている。苦情対応は迅速に処理されており、管理者への報告、検証もされている。	
	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	電灯のLED化やエアコンの効率的利用等、積極的にエネルギー使用料を削減する取り組みや工夫を行っている。		
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	こまめな節電、苗購入者へ再利用段ボール使用によるレジ袋削減等、経費節減が図られている。	
	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	C	来場者数に関しては、概ね目標数を確保できたが、天候不良等により、事業計画を下回る収入であった。	

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 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	清流の里梓川が隣地にオープンしたことや天候不良の影響等により、売り上げが大幅に落ちた。 野菜は例年並みで販売できたが、果物についてはリンゴの主力のふじが台風の影響により傷物が多く、贈答品が減少した。
要望・苦情への 対応状況	苦情については、物を見て対応・返品してもらい、代替品で対応を行った。
今後の目標	生産者一人一人が現状の売り上げを5万円から10万円増を目標として、売り上げを伸ばしていく。 贈答用のリンゴを増やしていく。 傷物をイベント販売していく。

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>【自主事業を実施している場合の評価】 自主イベントを多く企画実施しており、利用者から好評を得ています。生産者と消費者が直接交流することにより、消費者の要望に沿った作物を作ることができ、地産地消の推進と地域発展及び活性化に貢献しています。</p> <p>【総合的な評価】 多くの地域イベントに出店、新規組合員加入促進などの経営努力を行っており、来客数は前年度より若干減ったものの、目標に対しては上回っており、農作物が例年並みになれば、今後の売り上げの増加も期待できる。 南隣に民間の直売所がオープンしたことによる影響が懸念されたが、天候不良に因る農作物の不良の影響もあったため、今後の状況を観察する必要がある。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
68.8

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

利用者アンケート	実施時期	令和元年6月1日から令和元年12月28日まで
	調査対象	施設来場者
	調査方法	アンケート用紙への回答(投函箱)
調査結果	<p>○回答者数 38名</p> <p>1 営業時間について ・今のままでいい 36名 延長してほしい 2名 ※何時から何時までが良いか ・18時まで 1名 ・清流の里梓川より早く始業し、遅くに終業 1名</p> <p>2 営業期間について ・今のままでいい 26名 ・延長してほしい 11名 ・無回答 1名 ※何月まで延長してほしいか ・1月まで 1名 ・通年 2名</p> <p>3 来店時の雰囲気について ・良い 37名 ・悪い 0名 ・その他 1名 (その日によって違う)</p> <p>4 店の品揃えについて ・良い 29名 ・悪い 0名 ・その他 5名 ・無回答 4名 ※その他の内訳 (普通 1名、加工品 1名、片よりがある 1名、良い悪いがある 1名、品数を増やしてもらいたい 1名)</p> <p>5 扱ってほしい物について ・他県の特産品など ・ソフトクリーム ・かんでんばの製品 ・その他加工品 ・ピザ、お好み焼き、たこ焼き等を食べながらくつろげる喫茶スペースが欲しい。 お客が滞留して喜んでもらえる目的地となります。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>・清流の里梓川から地場産に来る人がおり、道ができています。角にある丸太の境界を切り取り、足元を安全にしてください。</p> <p>・頑張ってください。</p> <p>・商品を美しく整理してください。</p> <p>・来年以降の営業について、いつわかるのですか？作付けに影響する場合もあるのでは。</p> <p>・品物について知識に乏しい職員もいるので、改善を図ってほしい。</p> <p>・商品を車まで運ぶところを見ることがあるが、細かい気配りをぜひ続けてほしい。</p> <p>・地場産品直売センターの継続をお願いしたい。</p> <p>・直売センターとしての強みを活かして行けたらよいと思う。地道な活動が大事。</p> <p>・消費者はよく分かっていると思う。</p>	