

平成30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)1613					
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 水産冷蔵庫 5 青果附属棟 6 組合棟	敷地面積 建物面積		120,152.00 m <sup>2</sup> 50,391.67 m <sup>2</sup>					
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ケ年)									
指定管理者の 主な業務	施設の使用指定・許可、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 市場取引の監督等に関する業務									
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)	222,480	215,918	97.1%	99.1%					
	売上高使用料(千円)	52,250	47,357	90.6%	94.4%					
	(特記事項)									
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支					
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	217,570,000	指定管理料 利用料収入 (使用料) 自主事業収入 雑入	201,453,703  650	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	使用料及び手数料 一般会計繰入金 雑入	374,025,177 78,970,000 1,113,943	
	計	217,570,000	計	201,454,353	計	474,439,499	計	454,109,120		
	支出 (歳出)	人件費	18,500,000	人件費	18,842,486	指定管理料	211,113,556	指定管理料	205,393,478	
		公課費	3,500,000	公課費	2,491,434	人件費	7,023,872	人件費	6,755,254	
		他一般管理費	2,560,000	光熱水費	112,972,217	消費税	10,138,400	消費税	10,263,400	
		光熱水費	122,010,000	委託料	32,776,455	一般管理費	3,188,062	一般管理費	1,786,047	
		委託料	46,240,000	営繕工事費・修繕料	30,815,344	一般会計繰出金	112,127,430	一般会計繰出金	168,517,084	
営繕工事費・修繕料		23,000,000	他管理費	2,247,939	施設管理費	70,202,075	施設管理費	2,650,787		
他施設管理費		1,760,000	【内訳】		施設整備費	34,462,800	施設整備費	30,726,000		
計	217,570,000	・福利厚生費	132,870	公債費	25,879,494	公債費	28,017,070			
		・通信費	188,953	雑費	303,810					
		・燃料費	650,749							
		・消耗品費	1,068,268							
		・その他	207,099							
		償却費・雑費	443,930							
計	217,570,000	計	200,589,805	計	474,439,499	計	454,109,120			
損益	0		864,548		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
64.5

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	決算状況は良好で、運営に問題はない。
		2 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。	1	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。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	設置目的、業務内容を理解した事業計画が立てられ、適切に実行されている。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	運営方針、運営業務の内容及び管理基準に適合した運営がなされており問題は見当たらない。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	C	文書管理及び情報管理において、一部で不適切な行為が行われていた疑いがあるため、改善が必要である。
		6 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。	2	A	日常業務における連絡が密に保たれ、市場協議会との連携もとれている。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	入場許可、施設使用許可、原状変更等について適正な基準に基づき処理している。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	事業実施に関しては、市場協議会を通じて場内業者の合意を得ながら決めており問題はない。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	配置人員は適正であり、体制にも問題は見られず円滑に業務が行われている。
		10 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	専門業務に携わるために必要な有資格者が在籍しており、配置に特段の問題は見当たらない。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	労働基準法等に則った就業規則が制定され、適正な労働条件は確保されている。
	職員研修・人材育成	12 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	概ね問題はないものの、利用者からの苦情が若干多くなってきているため、改善が必要である。
		13 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。	2	B	専用の帳簿、口座による資金管理を実施しており問題は見られない。
	経理及び事務処理等	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	概ね良好であり、24時間体制での場内警備が実施されている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	日常的にIT機器の活用が見受けられる。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	A	市直営時と同レベルの保守点検業務委託を維持するとともに、社員の発想により柔軟にかつ適切に実施されている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	実績報告書、事業報告書とも適正に作成され、遅滞なく提出されている。
安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	市場内業者と連携した防災計画が作成され、非常時の役割分担、訓練・講習等も実施されており問題はない。	
	19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	概ね良好であり、24時間体制での場内警備が実施されている。	
	20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	緊急時の役割分担等の体制整備と、それに基づく訓練、救急救命講習等研修が実施されている。	
緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	緊急時の連絡網、関係者への連絡体制が整備されており問題はない。	
	22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	あらかじめ各事業者に避難経路が示されており、日常の点検で障害物の除去等の確認を行っており問題はない。	
24項目 50点	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	松本市に準じた個人情報保護方針を徹底している。
	秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	C	社員には厳重な守秘義務を課しているが、一部で情報を漏洩した疑いがあるため、漏洩防止対策の強化が必要である。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に行われており、問題は見当たらない。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	管理区域、業務範囲と的確に把握されており問題はない。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	施設の性格と創意工夫が可能な幅は狭いが、修繕等の対応を早くするなど利用者の利便が図られている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	1年間に予定されている事業が遅滞なく実行されており問題はない。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	事業計画書に沿って業務を遂行しており問題は見当たらない。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	協定書添付の貸与備品等一覧と照合し、過不足はなく問題はない。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	必要に応じ点検・修繕を施しており、その性能は確保されている。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	使用指定施設、駐車場貸出数、会議室利用実績のいずれも前年同様の実績であり、利用率維持がなされている。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	故障箇所の修繕、降雪時の除雪等に素早く対応し、利用者の利便向上に努めており問題はない。
	障害者等への配慮	34 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	施設見学の小中学生を2,500人ほど受け入れている。
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	危険性、緊急性のある案件に早急に対応するなど、利用者ニーズの対応に努められている。	
14項目 34点	セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	アンケートのほかにも、毎月開催される市場協議会等場内業者の意見を聞く場も多く、実施に問題はない。
	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	A	市場内共用部分の積極的LED化などの省エネ事業のほか、鳥害対策等にも積極的に取り組んでいる。
経済性 6点	事業報告及び決算	38 地域との連携	2	B	市民と市場との交流の場の市場まつり等を介し、地元住民への連携に取り組んでいる。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書どおりの事業が実施されており、支出額も計画内にあり問題はない。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	入場業者の維持、空き施設を増やさないなど、使用料収入の維持に努めている。

### 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	平成31年2月～3月
	調査対象	市場利用者 回答数 56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

平成30年度の 自己評価	公共業務の一部を執行する指定管理者として、本施設の施設目的を理解し、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、年々進む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側面から支援するため、入場企業の声を聴きながら、高額な工事も含めて積極的に事業実施してまいりました。アンケート調査では、8項目の内5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、3項目で下回りました。特に喫煙対策で不満の声が多くなっていますので改善に努めてまいります。
要望・苦情への 対応状況	入場企業からの要望に対しては、出来る限り対応に努め、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。課題となっている市場機能の充実、コールドチェーン化については松本市と入場企業が協力して事業を進めた結果、青果冷蔵庫棟の新設、花き棟の改修等が完了しました。
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、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り組んでまいります。

### 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><b>【自主事業を実施している場合の評価】</b> コスト削減により発生した余剰金を活用し、入場業者から要望のあった多数の修繕工事のほか、引き続き場内LED化の推進に取り組まれている。また、衛生面で問題の多い鳩害対策として、防鳥ネットの取付や捕獲を実施する等、市場内のニーズを捉えた自主事業が展開されている。</p> <p><b>【総合的な評価】</b> 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的確に対応するなど、柔軟に業務が実施されている。市場は利用者が入場業者など特定の者に限定される特殊な施設であり、利用者間の利害対立等も見られるが、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、公平・公正な管理運営に努められている。市及び入場業者との連携が取れているため、各事業に市民相互のニーズを取り入れていくなど、今後の展開に期待が持てる。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.5

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

判断結果
適正

3 利用者による評価(別紙)

(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	31	2	0	0	56	96.4%	3.6%	
2 施設維持管理の 対応	(1) 施設保守業務	20	29	6	1	0	56	87.5%	12.5%
	(2) 清掃業務	16	31	5	4	0	56	83.9%	16.1%
	(3) 警備業務	16	27	8	3	2	56	76.8%	19.6%
	(4) 安全対策	17	31	2	3	3	56	85.7%	8.9%
3 食料品の衛生検査等の対応 (対象:水産卸・仲卸)	3	2	0	0	0	5	100.0%	0.0%	
4 市場内の環境美化、喫煙対策	14	18	10	13	1	56	57.1%	41.1%	
5 管理棟・会議室の管理対応	19	30	0	0	7	56	87.5%	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"> <li>・特に対応が遅いわけでもなく適度</li> <li>・市場運営が滞りなくスムーズに進められている。</li> <li>・何事にも親切</li> <li>・放送が聞こえない。</li> </ul>	
2 施設維持管理の 対応	(1) 施設保守業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外トイレのウォシュレット対応をして欲しい。</li> <li>・市場内から外に出る所の舗装が悪い。</li> <li>・老朽化による修繕が多くなっていると思うが対応できている。</li> <li>・敏速な対応に感謝している。</li> <li>・主棟2階南トイレの便座が壊れている。</li> <li>・洗車場が欲しい。</li> <li>・関連通路に分かりやすくトイレの案内表示をして欲しい。</li> <li>・施設の不具合発生時に迅速に対応してもらい助かっている。</li> </ul>
	(2) 清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの掃除が汚い。</li> <li>・トイレ掃除で床は水で流して欲しい。</li> </ul>
	(3) 警備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・更なる警備強化をお願いします。</li> </ul>
	(4) 安全対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車の通路がよく分からない。</li> <li>・市場内車両のスピードの出し過ぎに対する注意喚起</li> <li>・青果仲卸店舗前通路が暗い。</li> <li>・主棟南口2階階段下に積荷あり、緊急時に危ない。</li> </ul>
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"> <li>・市場内の全面禁煙を希望する。2階トイレ個室で喫煙している人が多い。</li> <li>・ハトの糞対策</li> <li>・トイレ内の喫煙が現在でもある。</li> <li>・たばこのポイ捨てが目立つ。</li> <li>・喫煙禁止が徹底されていない。</li> <li>・相変わらず主棟南口付近にたばこの吸殻あり。</li> <li>・青果仲卸側トイレ内での喫煙、吸殻のポイ捨てがある。</li> <li>・全面禁煙でもかまわない。</li> <li>・各棟の周囲に放置されている不用品を片付けて欲しい。</li> <li>・トイレ内で喫煙する者が吸殻を床に捨てて行き汚い。</li> <li>・分煙が曖昧(2社)</li> <li>・たばこの吸殻が多い。</li> </ul>	
5 管理棟・会議室の管理対応		

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)

(1) 市場入場・使用車証の表示	1社
(2) 定められた場所以外に駐車しない	7社
(3) 徐行運転、交差点の一時停止	6社
(4) 駐車をみだりに縦横断しない	2社
(6) 条例及び標識等に従う	3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	1社
(2) ゴミ類を持ち込み投棄すること	5社
(3) 故意に建物及び器物を損傷すること	1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	1社
(9) 不衛生な行為をすること	2社
(10) 台車等を所定の場所以外に放置すること	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>

- ・ 歩行者が暗くて危険なので、建物内の通路の照明をもう少し長時間つけて欲しい。
- ・ 盗難防止の取締り強化
- ・ 場内運送会社のトラックが弊社の前に駐車しているが、見通しが悪く危ないことが何回もあった。
- ・ 外部からの一般来場者があり危険（リフト事故、盗難等）
- ・ 歩行者がカゴ車を複数運んで危ない。

<場内環境に関して>

- ・ 市場のルールに欠けている。特に青果側トイレのたばこ、空缶
- ・ お客様から車に荷物を積んでおくとカラスに傷を付けられることが多くなってきたと聞いている。

<駐車場に関して>

- ・ 水産仲卸業者が年末一般客に販売するため、当社駐車場が使用できなくなる。対応をお願いしたい。
- ・ 食事等で来場する一般車両の駐場所がもっと分かるように入場口に掲示した方が良いと思う。

<その他>

- ・ 青果南トイレの照明の改善をお願いしたい。
- ・ 水産仲卸業者が氷を駐車場にあけている。通路が凍結して危険
- ・ 市場が将来どうなっていくか、不安でいっぱい。
- ・ 中央通路LEDで中央は明るいけど端が暗い。
- ・ 運営状況は良いと思います。
- ・ 降雪時（雪かき）の迅速な対応をお願いしたい。
- ・ 朝、駐車の邪魔にならない所で作業をして欲しい。トラックの駐車スペースで作業をしている。
- ・ 平素よりご配慮いただきありがとうございます。