

平成29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の確保と、生産及び流通の円滑化を達成することにより市民生活の安定、向上に資するため		
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 他	敷地面積 120,152㎡ 建物面積 49,293㎡
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～平成34年3月31日		
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(%)
	施設貸出業者数	72	69	95.8%	100.0%
	施設使用料(千円)	221,630	217,772	98.3%	100.6%
	売上高使用料(千円)	52,290	50,182	96.0%	95.1%
	(特記事項)				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支					
	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28年度決算			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
	収入 (歳入)	指定管理料 利用料収入 (使用料) 自主事業収入	215,400,000	指定管理料 利用料収入 (使用料) 自主事業収入 雑入	199,444,440 597	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	使用料及び手数料 一般会計繰入金 雑入	269,256,723 73,810,000 100,808,502	
	計	215,400,000	計	199,445,037	計	454,109,120	計	443,875,225		
支出 (歳出)	人件費 公課費 他一般管理費 光熱水費 委託料 営繕工事費・修繕料 他施設管理費	18,500,000 3,500,000 2,560,000 120,770,000 45,310,000 23,000,000 1,760,000	人件費 公課費 光熱水費 委託料 営繕工事費・修繕料 他管理費 償却費・雑費	18,329,993 6,823,695 111,824,078 30,996,845 18,833,513 2,427,398 457,840	指定管理料 人件費 消費税 一般管理費 一般会計繰出金 施設管理費 施設整備費 公債費	205,393,478 6,755,254 10,263,400 1,786,047 168,517,084 2,650,787 30,726,000 28,017,070	指定管理料 人件費 消費税 一般管理費 一般会計繰出金 施設管理費 施設整備費 公債費	189,332,241 6,072,332 8,048,300 1,788,202 161,685,480 2,200,000 46,731,600 28,017,070		
計	215,400,000	計	189,693,362	計	454,109,120	計	443,875,225			
損益	0		9,751,675		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ため、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
64.9

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	B	使用、管理等について公平性、透明性が維持され、法令上も問題なく運営されている。	
	市民の平等利用	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。	
		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。	
	適切な組織・体制	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実施を決めており問題はない。	
		9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	C	人員数は適正であるが、一部の人員に業務のウエイトが過多に係る等の検討の余地がある。	
		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。	
	職員研修・人材育成	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。	
		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、一部の利用者からは若干苦情等も上がってきており、改善の余地がある。	
	経理及び事務処理等	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。	
		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	民間会社の経理経験者が管理し、情報公開等に耐えうるものとなっている。	
		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 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	おおむね良好であり、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。場内業者も参加し連携ができています。		
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	B	個人情報の保護と同様に取り扱い、社員には厳重な守秘義務を課している。	
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、業務範囲とも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	施設の性格上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	小学生の施設見学3,000人の以上受け入れを行っている。	
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	アンケートの要望等の反映が難しい施設であるが、可能な範囲で利用者ニーズに対応する努力が見られる。		
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理事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	38 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と、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30年2月～3月
	調査対象	市場利用者 全事業所 回答数 53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29年度の 自己評価	<p>第1期に引き続き第2期目の指定を受けた指定管理者として、本施設の施設目的を理解し、新たな気持ちで企業努力を重ね、効率的で公平、公正な管理運営に努めてまいりました。</p> <p>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、年々進む施設の経年劣化に対しては、入場企業の声を反映しながら余剰金を活用して、高額な工事も含めて積極的に対応してまいりました。</p> <p>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、2項目で下回りました。特に喫煙対策で不満の声が多かったので改善に努めてまいります。</p> <p>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。</p> <p>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鳴害対策として、防鳥ネットの取付及び忌避剤の塗布を継続して実施した他、松本市の協力を得て捕獲等を実施しました。</p> <p>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との話し合いの仲介を積極的に進めた結果、新年度に青果冷蔵庫棟の新設、花き棟等の改修が具体化しました。</p>
要望・苦情への 対応状況	
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、指定管理者として6年の経験を活かした効率的で公正、公平な管理運営に努めてまいります。また、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>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>コスト削減の結果、剰余金にて場内鳥害(鳩等)対策や予定以上の修繕・設備更新に特組んでいる。場内LED化の推進やトイレの改装等の事業に取り組み、市場内のニーズを積極的にとり入れた自主事業を実施しており、今後が期待される。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>指定管理導入も2期6年目となり、管理運営が一層スムーズになってきた様子が見て取れる。市場業務精通した職員を複数配し、施設管理についても技術職を充てるなど、全般を柔軟に業務をこなしている。また、ただ単に施設を管理する立場から、市と利用者との仲介をうまく立ち回る場面も多くなり、信頼感が増している。</p> <p>市場は利用者が入場業者等特定の者に限定される特殊な施設であり、利用業者間の利害対立もあるため特定の立場に偏らない管理運営が必要となるが、市場内業者で組織される市場協議会と連携し、場内合意を得たうえで事業を進める体制が確立されている。</p> <p>新規事業等については施設の性格上難しい面がある中、利用者と市民相互のニーズを取り入れた事業展</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.9

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

4 利用者による評価(別紙)

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	26	23	2	1	1	53	92.5%	5.7%	
2 施設維持管理の 対応	施設保守業務	17	26	6	1	3	53	81.1%	13.2%
	清掃業務	20	24	5	2	2	53	83.0%	13.2%
	警備業務	14	27	7	4	1	53	77.4%	20.8%
	安全対策	16	27	5	3	2	53	81.1%	15.1%
3 食料品の衛生検査等の対応 (対象:水産卸・仲卸)	3	1	1	0	0	5	80.0%	20.0%	
4 市場内の環境美化、喫煙対策	13	18	13	8	1	53	58.5%	39.6%	
5 管理棟・会議室の管理対応	22	25	1	0	5	53	88.7%	1.9%	

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"> ・迅速な対応をしていただけて助かっています。 ・配送センター駐車問題で約1年未解決。 ・本来なら大変満足なのですが、桜の木を切るべきではなかった。 	
2 施設維持管理の 対応	施設保守業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ハトの糞害対策 ・フェンスの修繕 ・卸だけでなく仲卸にも目を向けて欲しい。 ・休憩室のリフォーム ・駐車場の補修修理 ・駐車場の段差をなくして欲しい。 ・設備関係で不具合が発生した時の対応が迅速で大変満足です。 ・雪解け時の雨漏りがひどい。
	清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの清掃に不満がある。(2社) ・良い所も、目の届かない所もあります。 ・休憩室の壁が汚い。
	警備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯の体制が整っていない。 ・車輛が入場する時は良く見ていて欲しい。 ・人よりカメラを増やして欲しい。 ・盗難に対する不満(2社)
	安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の一時停止、安全確認箇所が分かりづらい。 ・市場内の交通ルールを厳守するよう、職員または警備会社等で指導してください。 ・建物内に安全確認せず結構なスピードで進入してくる車が多い。 ・慢性的な路上駐車が解決されない。 ・フォークリフトの走行に注意する。爪は下げて走って。 ・フォークリフト運転者の教育。くわえたばこや速度違反など徹底してください。 ・何度もフォークリフトでぶつかりそうになり、とても危険です。 ・フォークリフトの運転をもう少しゆっくりしてもらいたい。(荷物を乗せていない時)
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"> ・たばこのマナーが悪すぎる。特にトイレ、軒下等のポイ捨て。 ・休憩所での受動喫煙対策はどのような考えか。 ・喫煙表示がない。全面禁煙にすべきである。 ・歩きながらの喫煙がなくなった。 ・主棟2階のトイレでたばこを吸っている人がいる。吸殻が落ちている。 ・トイレの中での喫煙がある。 ・主棟南入口付近の排水口にたばこの吸殻が多数有り、嚴重注意してください。 ・喫煙場所の徹底 ・分煙が曖昧(2社) ・トイレに吸殻が落ちているのが目立つ。 ・フォークリフトに乗車中やトイレでの喫煙がある。 ・たばこのポイ捨てがまだある。 ・不法投棄のゴミが置かれる。(2社) ・桜の木を切ったことは、場内の環境美化を著しく損ないました。 	
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)

定められた場所以外に駐車しない	4社
徐行運転、交差点の一時停止	4社
条例及び標識等に従う	1社

【第3条】(禁止行為)

他人の売買取引を故意に妨害すること	1社
ゴミ類を持ち込み投棄すること	3社
故意に建物及び器物を損傷すること	1社
落書等により施設を汚損すること	1社
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>

- ・市場の出入の時は入場優先です。出場の車で一時停止しない車が時々あり危険です。
- ・徐行運転の徹底(2社)

<場内環境に関して>

- ・男性小便器の自動水洗化、大便器の洋式化を進めて欲しい。
- ・きれいで新しいトイレだと喫煙等のマナー違反もなくなると思います。
- ・飲物の空き缶を所定の箱に入れること
- ・トイレをきれいに使うこと

<駐車場に関して>

- ・無断駐車が絶えません。特にパッケージ会社の方が多いと感じます。
- ・市場内の飲食店を利用する車両の駐車スペースを確保し、契約駐車スペースへの無断駐車をなくすよう求めます。
- ・定められた場所に駐車すること

<その他>

- ・各種案件に迅速な対応をいただき感謝しています。
- ・厳寒の日が続いて野菜の凍結が多く見られます。夜間は必要な場所以外のシャッターは閉めておいてください。
- ・携帯電話の電波環境を良くしてください。
- ・今後、防犯面に力を注いでいただければと思います。
- ・東側の門をできれば朝2時くらいに開けて欲しい。休場日も開けて欲しい。
- ・いつも色々ご配慮いただきありがとうございます。
- ・洗車場をつくって欲しい。