

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	松本市梓川水田農産物処理加工施設			所管課 TEL	西部農林課 内線33132				
所在地	松本市梓川倭4175番地1			設置年月	平成17年3月				
施設設置目的	地元農産物を生かした地域の農業振興、農産物特産化の推進、地域振興を図る。								
施設概要・設備	鉄骨平屋建 405㎡ 加工室6室、冷蔵倉庫								
指定管理者名(選定方式)	加工組合さくら(特命)								
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日								
指定管理者の 主な業務	施設の利用許可に関する業務 施設の維持管理に関する業務 食品加工に関する業務								
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(%)				
	年間利用者数	150人	168人	112.00%	101.82%				
	(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				
	収入 (歳入)	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
		指定管理料	1,250,000	指定管理料	1,250,000	行政財産使用料	31,000	行政財産使用料	26,520
	利用料収入 (使用料)	2,750,000	利用料収入 (使用料)	3,492,300					
	自主事業収入	21,000,000	自主事業収入	21,146,844					
	計	25,000,000	計	25,889,144	計	31,000	計	26,520	
	支出 (歳出)	売上原価	18,500,000	売上原価	20,219,548	指定管理料	1,250,000	指定管理料	1,250,000
		販売管理費	6,500,000	販売管理費	5,612,169	修繕料	11,610	修繕料	100,440
				雑損失	2,852	委託料	16,200	委託料	39,450
					工事請負費	442,800	工事請負費	71,280	
					消耗品費	17,928			
計	25,000,000	計	25,834,569	備品購入費	49,800				
損益	0		54,575		差引	-1,757,338	差引	-1,434,650	
(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
64.2

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	資本構成、支払い能力には大きな問題はない。継続的に営業損失が出ていたが、本年度は黒字に転じた。	
		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	施設内に事務所を置き、迅速な対応が可能である。	
	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	市の方針、施設の設置目的等を理解し事業が実施されている。	
		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	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画通り実施されており、問題は見られない。	
		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	公平な利用、法令を遵守した適正な管理がされており、問題は無い。	
		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	B	市や関係機関との連絡ルールが明確で、報告書類も適切に提出されており、責任を持って取り組まれている。	
	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	公平性が確保されており、特定の個人、団体に有利または不利となるような制限や優遇はない。	
		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	事業内容に偏りはなく、利用者も限定されていない。	
	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	45名の会員で部会を組織し、加工等の要望に沿った事業運営がなされており、管理運営上適切といえる。	
		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	統括責任者の下に、事業に応じた部会が設置され、部会長を中心に会員相互に十分な打ち合わせがなされ、指揮系統、責任権限も明確になっている。	
		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	関係法令を遵守し従事者の適切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	B	先進地の視察や職員研修を行い、問題意識を持って事業を実施している。	
		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	経理担当役員を雇用するとともに、内容を税理士が監査し適正に実施されている。	
	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	内容を税理士が監査する等、情報公開、監査請求に対応できる内容となっている。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	経理等においてパソコンの活用がなされている。	
		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	B	施設・備品について日常点検をしており、管理基準を満たしている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	経理内容を税理士が監査する等、適正に実施されている。	
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	食品衛生関係の講習会に積極的に参加するとともに、問題意識を持って事業を実施しており、問題は無い。		
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	各部会の責任者を中心に、施設の徹底が図られており、問題は無い。		
	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	利用者の安全確保に係る日常点検が実施されており、利用者への配慮がされている。		
	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	市との連絡が密にされており、緊急時の連絡体制は整っている。		
緊急時対応	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	避難経路は確保されており、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。		
	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	部門ごとの責任者が個人情報の管理を行っており、個人情報等に十分配慮されていて問題は無い。		
24項目 50点	個人情報保護	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	部門ごとの責任者が個人情報と同様の扱いとし管理を行っており、業務従事者への徹底を図り問題は無い。	
	秘密の保護	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	部会長を中心に事業計画書どおり業務の処理・対応は適切に行われている。	
施設の運営	業務内容	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	食品を扱う業務であることから、管理区域についての的確に把握されており、問題は無い。	
		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	業務量に応じ、空き施設を有効活用する等、効率化が図られている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	機械の性能を熟知し、機械性能に応じた業務量の配分など適切な運営がなされている。	
		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	業務量に応じ、空き施設を有効活用する等、効率化が図られている。	
	経費節減・業務効率化	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はない。	
		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	使用後の清掃、点検が行き届いているなど適切に管理され、備品の性能が確保されている。	
	備品等の維持管理	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	独自イベントを開催する等、施設利用促進に努めている。	
		利用の促進	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	利用者からの意見・要望、苦情を反映し、ショットニングを製菓用ごま油に切り替え、安心安全を求める消費者の要望を反映させる等サービス向上に努めている。
	利用者サービス	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	施設内のスロープは点検管理され、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	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	利用者アンケートが適切に実施されている。要望等に対し内部で検討され、順次改善が図られている。
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	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、問題は無い。		
	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	B	各部門における加工工程ごとに時間を確認して作業を実施しており、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。	
14項目 34点	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	地域のイベントや学校行事への積極的な参加、自主イベント開催により、地域住民との連携に取り組んでいる。	
	経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	概ね事業計画書の範囲内となっている。
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)		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	概ね事業計画書どおりの収入が確保できた。	

### 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

平成29年度の 自己評価	農産物の収穫時期に集中する受託加工の件数は新規も含め増加傾向にあります。生産農家では「余ったから加工品にする」との事で持ち込まれる事が多く、農産物の素材自体が良質では無いこともあり生産者の方に説明をして良質な加工品を目指す事ができたと思う。
要望・苦情への 対応状況	長年にわたり課題であった、米粉パンのショートニング使用について代替になる油脂の選定から試行錯誤を繰り返し、創業祭に合わせて試食販売を行なった。思ったよりお客様の反応が良く好評を得た。今年度はお客様のニーズに合った商品開発ができたと思う。これを機に、米粉パンを買い求める新規のお客さが増え、他のこだわり商品にも関心を持ってもらえた。また、店頭でのパン類が完売になってしまい生産量が間に合わないこともあったので、予約をおススメするように工夫をした。
今後の目標	今年度の「お客様のニーズに応えられた成果」を基に、お客様が何を求めて来店しているか？また、受託加工には他の加工所にはない更なるアイテムを考えていきたい。乾燥機による農産物加工品開発も生産者から要望が有り期待できると考えています。Toshi Yoroizuka Tokyoの鎧塚氏と宮坂醸造(株)真澄とのコラボも継続されているので、定番化されることなく信州松本産の商品開発を進めていきたい。

### 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>ショートニング・マーガリンを使用しない米粉パンの開発を行い、安心・安全な商品を提供することにより、米粉消費拡大(米粉パン)と地産地消の推進に積極的に取り組んでおり評価できます。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>年々地産地消を念頭とした新商品の開発にも力を入れ、29年度にはその功績が認められ、「松本市農林業功労表彰」を受賞しています。</p> <p>また、積極的なイベントへの参加、特色ある加工品の研究開発、各種体験会などによって、梓川地区の知名度拡大と農業振興に貢献しています。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.2

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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成30年3月
	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 年齢 20代 0人、30代 8人、40代 10人、50代 11人、 60代 7人、70代 4人</p> <p>2 性別 男性 9人、女性 31人</p> <p>3 地域 市内 23人、市外 14人</p> <p>4 米粉パンにはショートニングを使用せず太白ごま油を使用していることをご存知ですか。 知っていた 24人、知らなかった 15人</p> <p>5 「あずさ夢工房」の場所は分かり易いですか。 分かりやすい 39人、分かりにくい 1人</p> <p>6 お気に入りの商品は何ですか。 米粉食パン、シフォンケーキ、みそパン、ラウンド米粉パン、メロンパン</p> <p>7 価格について 高い 3人、手ごろ 26人、安い 8人</p> <p>8 商品について 見た目 とても分かりやすい 8人、わかり易い 28人、分りにくい 0人 悪い 0人、分らない 0人 味 美味しい 33人、普通 5人、美味しくない 0人</p> <p>9 来店回数 初めて 2人、週2～3回 9人、月1～4回 25人、その他 3人</p> <p>10 接客について とても良い 33人、良い 6人、普通 1人、悪い 0人、とても悪い 0人</p> <p>11 希望する商品はありますか。 ベーグル、シフォンケーキの味違い、ゴルゴンゾーラチーズ、ハード系のパン プリオッシュ系のパン</p> <p>12 次回も「あずさ夢工房」に来たいと思いますか。 是非来たい 29人、来たい 11人、どちらでもない 0人、あまり来たくない 0人 来ない 0人</p> <p>13 店舗全体の様子（建物、内装、レイアウト、清掃状況等）はいかがですか。 大変良い 27人、どちらでもない 1人、普通 5人、やや悪い 0人、悪い 0人</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 午後になると商品が少ないので午後までるように。</li> <li>・ 店舗以外のところで販売しているところが明記されていると嬉しい。</li> <li>・ 米粉のパンが美味しい。</li> <li>・ 挨拶が嬉しい。</li> <li>・ 清潔感があって気持ちが良い。</li> <li>・ 種類が増えると嬉しい。</li> <li>・ 子供に安心して食べさせられる。</li> <li>・ 店舗が狭い。</li> </ul>	