

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生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～平成34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	134人	123人	91.79%	91.79%				
	年間来場者数	40,000人	48,543人	121.36%	94.43%				
	販売額	5,500万円	5,198万円	94.51%	95.61%				
	(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 事業収入	550,000 50,000,000	指定管理料 事業収入	550,000 49,277,472	諸収入	1,306,000	諸収入	1,306,000
	計	50,550,000	計	49,827,472	計	1,306,000	計	1,306,000	
	支出 (歳出)	売上原価	40,000,000	売上原価	38,776,394	指定管理料	550,000	指定管理料	550,000
		販売管理費	10,000,000	販売管理費	10,440,625	土地賃借料	1,306,000	土地賃借料	1,306,000
		営業外費用	10,000	営業外費用	11,942	委託料	19,440	修繕料	273,240
		法人税等	540,000	法人税等	179,800	工事請負費	1,274,400		
						備品購入費	656,640		
計	50,550,000	計	49,408,761	計	3,806,480	計	2,129,240		
損益	0		418,711		差引	-2,500,480	差引	-823,240	
(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
63.9

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	当施設を管理するために作られた組合であり、決算報告からも経営状況は概ね良好である。	
		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	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。	
	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、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。	
		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個人、情報の保護に留意した適切な対応がされており、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	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。	
	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、特定の利用者が有利、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	年齢、性別に関係なく利用できる自主事業が計画されており、利用者も限定されず問題は見られない。	
	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	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。	
		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	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。	
		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	事業計画に基づき、接遇等の職員研修を行っている。	
		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	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。	
	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	経理については税理士からの指導により行っており、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	通知・チラシ等の作成、経理の管理等、必要に応じパソコン等IT機器を活用している。	
		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、整備業務をしておき、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	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、問題は無い。	
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	定期的な施設を見回り、蜂の巣の駆除を行う等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。		
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設管理のマニュアルに基づき、施設の施設については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ついて職員に徹底されており、利用者への配慮もされている。		
	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	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無い。		
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な管理方法(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	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	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	個人情報と同様の扱いとし、業務従事者への徹底を図り問題は無い。	
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	事業計画書どおり業務の処理・対応は適切に行われている。	
		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	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	A	利用者の利便性を図るため、手動ロープによるドアの開閉補助等、日常から配慮されており、営業期間を変更するなど効率の良い運営に努めている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題は無い。	
	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	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。	
	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	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	必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	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	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	利用者からの意見・要望を反映、利用者への苗の植え方や、料理方法等の説明、自主イベントでの粗品プレゼント等によりサービス向上に努めている。	
	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	出入口の段差の解消、専用トイレなど障害者、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	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。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	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。		
14項目 34点	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	ゴミ分別の徹底、節電等の省エネ対策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	地域イベントへ積極的に参加し、自主イベントも開催している。
		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を実施しており、問題となる点は見当たらない。	
		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	事業計画書以上の収入を確保できた。	

### 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	4月～6月は野菜の出荷が少なめで、販売に苦戦した。 7月以降は出荷は順調であったが、一部野菜の出荷が重なり売れ残りが多かった。 9月以降はリンゴの出荷が順調であったが、ふじは台風の影響で贈答用等の高級品が不足し、数量売上ともに減少した。
要望・苦情への 対応状況	迅速に対応するよう心掛けている。 お客様への食べ方の説明、代替品での対応を行った。
今後の目標	7月8月の野菜(キュウリ)の特売日を作り、販売促進に努める。 11月以降のふじ(贈答品)の出荷を多くしてもらうよう、生産者をお願いしていきたい。

### 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>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】</p> <p>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、H27年度より増加していて、今後来客数の増加に努めていただきたい。</p> <p>アンケートで指摘されている商品の品揃えに関して今後検討が必要となるものの、今後来場者数の増加に努めていただきたい。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70.9

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

【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29年7月10日から平成29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 26名</p> <p>1 営業時間について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今のままでいい 21名</li> <li>・延長してほしい 3名</li> <li>・その他 2名</li> </ul> <p>2 営業期間について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今のままでいい 22名</li> <li>・延長してほしい 4名</li> </ul> <p>3 来店時の雰囲気について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・良い 24名</li> <li>・悪い 0名</li> <li>・その他(普通) 2名</li> </ul> <p>4 店の品揃えについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・良い 16名</li> <li>・悪い 1名</li> <li>・その他 5名</li> <li>・無回答 2名</li> </ul> <p>5 扱ってほしい物について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ソフトクリーム、冷菓。 ・ソフトクリームが欲しい。 ・冷たいもの(夏)</li> <li>・めずらしいもの。 ・新鮮でとても良い。 ・緑黄色野菜。</li> <li>・季節の品物 ・トロピカルフルーツ(マンゴー、やし、スターフルーツ等)</li> </ul>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>・当番の人が本当に親切で野菜についてもよく知っておられ、店はとても良い感じですが、トイレが変なところ にあって邪魔だといつも思いますが...、普通あの場所は陳列品があるところだと思うので、トイレを後ろに 移動して、店を前面に出し、隣の耳鼻科医院の駐車場をお借りすればと思うのですが...</p> <p>・売り場が狭い</p> <p>・会計の列、どっちに並ぶかわかり易くしてほしい(レジの右側から並ぶのが良いと思うが、入口側から並ん でしまう人もいる。レジ前の通路が狭いのでそうなるといつもごちゃごちゃしがち)</p> <p>・電話での対応もしていただいとて素晴らしいです。</p> <p>・もう少し中を広くしてほしい。</p> <p>・1月までは営業してほしい。</p> <p>・もち米、米、リンゴ等販売したいので1月末までは営業してほしい。</p> <p>・午後たまたま来店した時に、従業員の方が奥から数分出てこられないことがあったので、それが無いように したほうが良い。</p> <p>・早朝に、一人の人がたくさん出荷してしまうと、ほかの人が同じ農産物を出荷したくても場所がありません。 出来るだけ大勢の人が出荷できるよう、数を考えてほしいです。場所の広さは決まっていますので。</p> <p>・売り場を広げてほしい。</p> <p>・野菜の品揃えにムラががる(棚がスカスカの時がある)</p>	