

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	松本市波田特産品直売所			所管課 TEL	観光温泉課 0263-34-8307				
所在地	松本市波田8501番地1			設置年月	平成18年				
施設設置目的	特産品の販売等を通じ、地場産品を生かした観光振興を図る。								
施設概要・設備	木造平屋建 売り場1、売り場2、厨房、事務室								
指定管理者名(選定方式)	松本市波田商工会(特命)								
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日								
指定管理者の 主な業務	地場農産物及び特産品の直売と地域の観光振興								
利用料金制の導入									
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(%)				
	利用者数		19,097人		89.1%				
	(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				
	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	500,000	指定管理料	499,996				
		利用料収入 (使用料)	4,750,000	利用料収入 (使用料)	4,188,124				
		売上	6,500,000	売上	3,869,773				
	営業外収益	1,030,000	営業外収益	1,622,746					
	計	12,780,000	計	10,180,639	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	4,600,000	人件費	4,365,202	指定管理料	499,996	指定管理料	500,000
		一般管理費	3,095,000	一般管理費	3,341,204				
仕入		4,550,000	仕入	2,636,019					
計		12,245,000	計	10,342,425	計	499,996	計	500,000	
損益	535,000		-161,786		差引	-499,996	差引	-500,000	
(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

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	決算報告書から経営状況に問題となる点は見当たらない。	
		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	迅速な対応が可能なバックアップ体制があり安心感がある。	
	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	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。	
		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どおり実施されており、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	法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。	
	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	B	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。	
		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	公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。	
	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	対象年齢が幅広く、利用者も限定されていない。	
		9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切といえる。	
		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	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	業務従事者の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	B	アンケート調査での市民からの意見は良好である。	
		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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、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	情報公開、監査請求に対処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	実績報告などPCを使用し作成しており、事務が適切に行われている。	
		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、整備業務の内容が日報管理されており、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	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	マニュアル等の整備がされている。		
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	全職員を対象とした研修等の取り組みがある。		
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	関係機関への緊急連絡網が作成されており、問題は無い。		
	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	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。		
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	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	自社で個人情報保護方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。	
		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	業務従事者への教育が徹底されている。	
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	定期巡回、清掃等が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	自主事業の実施及び内容に更なる工夫が欲しい。	
		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いるが、自主事業等に更なる工夫が欲しい。	
	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	構成企業がそれぞれの専門的技術(土木、電気、建物管理等)を活かし、自らが施設修繕等を実施することで、経費の縮減を図っている。	
	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く、問題は無い。	
		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	定期的に点検が実施されている。また、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	一定の広報活動はあるが、更なる工夫が欲しい。	
	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	特筆すべき改善は行われていなかったが、おおむね努力は認められる。	
	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	モニタリング結果において障害者、子ども、高齢者の利用に問題は無い。	
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	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。		
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	業務日誌等からセルフモニタリングの結果が確認できが問題は無い。	
	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	適切な保守点検等の実施により維持管理を行っている。	
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	関係団体等との良好な関係を維持している。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内である。	
		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、事業計画書どおりである。	

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	随時
	調査対象	サラダマーケット利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	商品や商品の価格については9割が普通・満足いただいているという回答だった接客については不満、やや不満という回答が2割あった。	
利用者からの意見 要望・苦情等	商品の品質管理について・施設の清掃(砂・埃)について・店員の接客についての改善・施設利用者へ禁煙を求める意見などがあった。	

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・天候や病気による出荷数の減少、外部での販売イベントの減少、設備や機械等の故障による修繕等により赤字決算にはなったが、収支の均衡は保たれた。 ・松本市内の商店街等のイベントが定着してきている。 ・周辺事業所と連携したイベント事業は継続し、農産物のPRや集客につながるよう努めた。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・松本市波田商工会の担当役員も加わり、販売員会議を開催し対応している。(店頭で口頭で言われた苦情等は、その都度対応している。)
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き「安心」「安全」な農産物の提供に努めるとともに、売れ残った農産物の惣菜等への利用や、地元生産者を増やすなど、多くの生産者に多くの利益が還元できるよう研究していきたい。 ・安定した売上の向上を図るよう経営改善をより一層進めていきたい。 ・周辺事業所との連携の中で、周辺地域の景観や農産物を活用したウォーキングコースの開設や、それに伴うイベント・商品開発などを計画しており、集権地域への集客を図り、活性化に努めたい。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】
<p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・波田商工会は特産品直売所を通して、市主催イベント、広域観光イベント及び地域主催のイベントに積極的に出展し、地場農産物並びに波田地区の観光宣伝等に努めている。引き続き、地産地消の推進、新たな誘客並びに観光宣伝に努めていただきたい。 ・旧波田町時代から交流している静岡県伊豆の土肥から海産物の加工品等を取り寄せ販売する活動を行っている点と、地元の社協で作製した木工品等の加工品の販売拠点となっている点など、市民の交流の拠点となっている。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70

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	随時
	調査対象	サラダマーケット利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>商品の品揃えについて 満足・やや満足、・・・48%、普通・・・42%、やや不満・不満・・・10%</p> <p>商品の価格について 満足・やや満足、・・・47%、普通・・・45%、やや不満・不満・・・8%</p> <p>接客対応について 満足・やや満足、・・・30%、普通・・・53%、やや不満・不満・・・17%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・商品に埃がかぶっている。ざらざらしている。 ・店員の接客態度に対する不満(人によって対応が違うなど) ・農産物がいいものと悪い物が混在している ・りんごなどの種類が豊富で良い ・りんごは周辺の直売所の中で一番手ごろな値段で購入できた。 <p>(近隣の農業従事者から)利用客がたばこを吸っている。副流煙で病気になる。(今年も苦情あり) 灰皿を撤去し、敷地内禁煙の張り紙をしました。</p>	