

令和3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	農政課 内線1614				
所在地	松本市梓川倭2101番地1			設置年月	平成7年4月				
施設設置目的	農家の収入安定の確保と地産地消、梓川地区内の地場産品の展示、販売や特産品を生かした観光振興等により、地域の活性化を図る。								
施設概要・設備	センター(売場・事務所)、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)	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日から令和4年3月31日(5年)								
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、地場産品の展示・販売や特産品を生かした観光振興等に関する業務								
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	140人	138人	98.6%	96.5%				
	年間来場者	40,000人	37,507人	93.8%	86.3%				
	販売額	5,500万円	4,486万円	81.6%	93.7%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	560,184	指定管理料	560,184	納付金	1,306,000	納付金	1,306,000
		利用料収入	43,740,000	利用料収入	35,837,674				
		自主事業収入	10,542,000	自主事業収入	8,314,540				
	雑収入	7,816	期末棚卸高 雑収入	129,784 280,098					
	計	54,850,000	計	45,122,280	計	1,306,000	計	1,306,000	
	支出 (歳出)	人件費	6,140,000	人件費	6,009,247	指定管理料	560,184	指定管理料	560,184
		売上原価	34,830,000	売上原価	28,993,547	土地賃借料	1,306,000	土地賃借料	1,306,000
租税公課		477,400	租税公課	361,311					
自主事業支出		8,170,000	自主事業支出	5,964,948					
市納付金		1,306,000	雑損失	11,520					
一般管理費	3,926,600	市納付金	1,306,000						
		一般管理費	3,475,755						
		【内訳】							
		・給与手当							
		・消耗品費							
		・荷造運賃							
		・通信費							
		・光熱水費							
計	54,850,000	計	46,122,328	計	1,866,184	計	1,866,184		
損益	0		-1,000,048		差引	-560,184	差引	-560,184	
(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
61

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	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。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	C	労働条件モニタリングチェック項目により一部に問題が見られた。改善に向けた具体的な計画や日程を組み、取り組んでいる。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急時の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整備されており問題はない。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	利用者の事故を防止するための対策を行っており、損害賠償保険にも加入しており、問題はない。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	管理方法は責任者が管理を行っている。パソコン起動時にパスワードを設定する等、情報管理の徹底を図っており問題はない。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	経理担当が本施設専用の会計帳簿による経理の管理をしており、情報公開・監査請求に対応できる内容となっている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、天候不順や、コロナ感染症等による損失が見られる。
		8 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	2	B	地区住民で組織された団体であり、地区内各種団体からの協力が得られやすい。地区の協議会にも参加しており、連携体制は整っている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	市の方針及び施設の設置目的等を的確に理解し、適切な業務遂行に努めている。
		10 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	3	B	地元農家や地区団体と連携し、責任を持って事業に取り組んでいる。市との連携も取れている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	必要な人員が配置されており、管理運営上適切な職員体制である。
		12 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	現場責任者が適切に配置されており、指揮系統、責任権限も明確になっている。また、経験年数豊富な職員が揃っている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	定期的な会議等を通して、業務の効率化や改善に向けた話し合いが行われている。
	職員研修・人材育成	14 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	職員を対象とした生産品管理研修を実施。研修結果に基づき、生産者に直売品の管理や衛生指導を行っている。
	経理及び事務処理等	15 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	3	B	会計事務所からのアドバイスや指導を受けながら適切な会計処理に努めている。また、会計監査を実施しており問題はみられない。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	業務の第三者委託は行っておらず、該当はない。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	実績報告書及び事業報告書も適切に作成され、期限までに提出されており問題はない。
安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	高齢ドライバーの駐停車時の事故防止に注意を払う等、職員全体で安全対策を実施している。緊急時の対策は現場責任者が主となっている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の点検や清掃、敷地境界の樹木の枝払いを行う等、管理区域の把握と環境美化に努めている。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	市の方針、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、適切に計画が履行されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	地域との連携	22 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	地域や市全体のイベントへの参加、自主企画を定期的に行い、地区住民や団体との連携に取り組んでいる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	広域的な案内マップへの位置掲載や、地区内に様々な企画の開催を告知する等、利用率向上に向けたPR活動に努めている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	利用者からの意見・要望・苦情には丁寧な対応を心掛け、また利用者に苗の植え方や料理方法の説明を行う等、サービス向上に努めている。
	障害者等への配慮	25 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	段差解消のスロープを各所に設置し、高齢者や障害者の施設入場に配慮している。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、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、再発防止に努めていることが確認できる。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	毎月の実績報告にてセルフモニタリング結果が報告されている。苦情・要望等の対応がされており、問題はない。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	電灯のLED化、エアコンの効率的利用等を行い、積極的なエネルギー削減の取り組みや工夫に努めている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	不要な照明の消灯、段ボール箱の再利用によりレジ袋を削減する等、経費削減が図られている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	C	天候不良やコロナ感染症によるPR事業の開催ができないなどの影響を受け、事業計画を下回る収入であった。

### 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

令和3年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス禍による当初の運営時間減少と、春の凍霜害の発生、盆期間の天候不順により、遠方来客数の減少、果実青果物の減販が響き、前年比減販となった。</li> <li>対策としてセールイベントを感染対策をして積極的に行い、販売底上げを図った。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情に対しては即時対応を図り、利用者に理解を得ている。</li> <li>要望については役員会で協議し、検討を対応している。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設看板が古く、施設名がわからなくなっているため更新し、施設訴求効果を高め来客数の増加を図る。</li> <li>イベント等の告知を効果的に行い、来客数の増加を図る。</li> <li>生産者へ日々の販売データをメール配信し、出荷意欲を高める。</li> <li>新規就農者と若手農業従事者に声かけを積極的に行い、新規会員の増加に努める。</li> </ul>

### 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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>農家の直売品の他、仕入れによる商品の販売を行っており、センターの品ぞろえを豊富にすることで来場者や売上の増加につなげています。積極的な活動を展開しているとして評価できます。</li> </ul> <p><b>【地域交流】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域に根差した活動を展開する一環として、運営委員長が地区の協議会に参加。協議会主催のイベントに参加予定でしたが、コロナ感染症で惜しくも中止になってしまいました。一方、地域向けイベントを農作物の出荷時期に合わせて開催し、生産者と消費者が直接交流する機会を多く作っています。農作物の地産地消の推進、地域発展及び活性化に貢献しており、評価できます。</li> </ul> <p><b>【総合的な評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設設置の目的を十分理解し、農家の安定収入の確保と地産地消の推進に積極的に取り組んでいます。特に、生産者の多くが高齢農家であり、生きがいづくりや耕作放棄地の防止といった地域の活力維持にも貢献しています。</li> <li>コロナ感染症の影響は大きく、直売所への来客数減少、予定していた自主事業の一部が中止になる等が重なった結果、目標の売り上げには届きませんでした。春先の霜害、夏に発生した長期間の降雨といった天候不良による出荷農産物の数量減少も響きました。</li> <li>南側隣接地に民間の直売所が開設されましたが、「地場産」の特色を生かし、地域に根差した事業展開を行っています。</li> <li>今後の事業運営は、コロナ感染症の推移や天候不良の影響を鑑みながら、状況を観察する必要があります。</li> </ul>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
68

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」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

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	令和3年7月1日から令和3年12月31日まで
	調査対象	施設来庁者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>1 営業時間について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今のままで良い・・・22名</li> <li>・時間を延ばしてほしい・・・0名</li> <li>・その他・・・2名</li> </ul> <p>(週2日くらいの時間延長は如何か、夏時間と冬時間を別々に)</p> <p>2 営業期間について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今のままで良い・・・19名</li> <li>・期間を延ばしてほしい・・・5名</li> </ul> <p>(12月30日まで 1名、期間の記入なし 4名)</p> <p>3 来店時の店の雰囲気について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・良い・・・23名</li> <li>・?マーク・・・1名</li> </ul> <p>4 店の品揃えについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・良い・・・17名</li> <li>・悪い・・・2名</li> <li>・普通・・・1名</li> <li>・その他・・・4名 (品数が少ない1名、種類を増やしてほしい1名、記入なし等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>・めずらしいもの、おいしいもの、現状でも十分かと思いますが、セロリを入れてほしい、アイスクリーム、野菜等も品数品種も増やしてほしい、加工品、地元野菜</li> </ul>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今のままで長く営業してほしいです。</li> <li>・品質は生産者任せのため、かなりのばらつきがある。家庭菜園の残った物ではなく市場に出せる位の品質を意識して持つよう指導してほしい。</li> <li>・気持ちよく買い物できます</li> <li>・いずれ閉鎖になると思うが、それまでの間売上の数字を示してほしい。自分たちで営業できるのが無理なのか？ 総会の時に示されても何の意味が無いと思う。</li> <li>・がんばってください</li> </ul>	