

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	松本市波田特産品直売所			所管課 TEL	観光プロモーション課 0263-34-8307				
所在地	松本市波田8501番地1			設置年月	平成3年4月				
施設設置目的	特産品の販売等を通じ、地場産を生かした観光振興を図る。								
施設概要・設備	売り場、厨房、事務室 等								
指定管理者名（選定方式）	松本市波田商工会（特命）								
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日（5カ年）								
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	あり 利用料金制（独立採算）								
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（%）				
	来場者数（人）		14,875		103.9%				
	(特記事項) 冬季休館あり								
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
		利用料収入	3,600,000	利用料収入	3,733,447	土地転貸料	195	土地転貸料	242
	売上	2,800,000	売上	3,655,333					
	営業外収益	1,500,000	営業外収益	10					
	計	7,900,000	計	7,388,790	計	195	計	242	
	支出 (歳出)	人件費	3,420,000	仕入	2,287,424	借上料	310,000	借上料	317,000
		仕入	1,700,000	仕入	1,460,553				
		一般管理費	2,640,000	一般管理費	3,264,718				
【内訳】			【内訳】						
・水道光熱費		800,000	・水道光熱費	855,095					
・通信費		150,000	・通信費	148,059					
・消耗品費		200,000	・消耗品費	408,808					
・販促・広告費		120,000	・販促・広告費	120,000					
・支払手数料	120,000	・支払手数料	414,853						
・負担金	20,000	・負担金	36,975						
・損害保険料	15,000	・損害保険料	16,480						
・荷造運賃	1,200,000	・荷造運賃	1,218,723						
・修繕費・雑費	15,000	・修繕費・雑費	45,725						
計	7,760,000	計	7,012,695	計	310,000	計	317,000		
損益	140,000		376,095	差引	-309,805	差引	-316,758		
(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
60.8

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、アンケートからも問題は見受けられない。
	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	B	労働条件モニタリング等から、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	訓練の実施や関係機関への緊急連絡網が整備されており、適当な体制が備わっている。
		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	リスクに対応する保険に加入し、リスクヘッジができています。
	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	個人情報の伴うデータは商工会で一括管理し、情報漏洩の対策を講じている。
	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	専任の職員が経理管理をしており、情報公開及び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	B	財務モニタリング等から、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営を行なっている。
		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	波田商工会各種団体、構成企業によるサポート・バックアップ体制がとれている。
	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	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。
		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	市や関係団体等と連携を図り、適切に事業へ取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営は適切である。
		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	有資格者の配置や指揮系統、責任権限も明確になっている。
	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	年休5日の取得など働き方改革に努めている。
	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	外部の研修会や月例の販売員会議での情報交換等を通して、販売員の資質の向上に努めている。
	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	経理処理は専任の職員が担っており、問題は見受けられない。
		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	警備業務の一部を第三者と契約して、適切に実施されている。
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	C	概ね適切に実施されているが、定例報告など一部のものは期限内の提出がないため改善が必要である。	
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	研修での教育や月例会などで安全対策の共有と徹底がなされている。	
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	定期巡回、清掃等が適切に行われ、管理区域、業務範囲についても問題はない。
		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	C	概ね適切に実施されているが、観光振興や冬季の運営等で改善に向けて対応が必要である。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	C	概ね適切に事業が実施されているが、冬季の運営ができていない状況がある。
	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	連携してイベントや商品開発等に取り組んでおり、地域振興を担っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	周辺事業所と連携しイベントでPRするなど利用促進を図っている。
	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	自主事業としての商品を販売するなど、利用者のニーズに合わせたサービスを提供している。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	障がい者等に配慮した対応ができるよう、研修の場が設けられている。
	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	随時、アンケートを実施しており、回答を月例の販売員会議で共有し改善に努めている。
	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	定期的に商工会の顧問中小企業診断士のアドバイスを受け、販売員会議で共有し改善に努めている。
	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	適切な仕入等により廃棄物削減に努めるなど、環境への配慮がされている。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	職員体制や仕入、業務の見直し等で経費削減や業務効率化に取り組んでいる。
	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	B	目立ったコロナの影響もなく、事業報告の利用者数及び収支状況、計画との整合など一定の成果であった。

### 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	随時
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙による回答
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

令和3年度の 自己評価	<p>○新型コロナウイルス感染症の影響が続いており、外部での販売イベントはほぼ無く、販売収入が減ってしまっているが、赤字にはならなかった。</p> <p>○参加させていただいている市内の地域コミュニティイベント事業（城南朝市）では好評をいただいている。</p> <p>○元気づくり支援金は終了したが、周辺事業所と連携しつつ、ウォーキングイベントに加え星空・夜景観察会を実施し、農産物のPRや周辺地区の活性化に努めた。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○直売所には、販売主任を設け、随時、事務局内で打合せ等を行っている。（店頭でいただいた苦情等に対してはその都度対応している。）</p>
今後の目標	<p>○参加させていただいている松本市内の定期イベントでは、地域住民の方にもご好評をいただいているため、イベント内でのPRを行い店舗や周辺地域への集客を図り、活性化に努めたい。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○令和3年度も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イベント等を実施した。次年度もイベントを計画し、集客地域への集客を図り、活性化に努めたい。</p>

### 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】 周辺の事業所と連携し農産物を活用したイベントを実施するなど、地域内での連携や施設利用促進に繋がる取り組みは評価できる。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 個別施設ごとのテーマ：観光振興事業 地場農産物を利用した商品の開発や星空観察会など、自主事業により地域の特性を活かし観光客を呼び込もうとしている努力が伺える。</p> <p>【総合的な評価】 時期に応じた地場農産物を販売し、夏季は名産のスイカ等で県内外の方が足を運ぶなど、施設の効用を活かした管理運営は評価できる。一方で、農閑期となる冬季は地場産品不足等により休館となることから、利用者満足度や営業形態の安定性、収支均衡等が今後の課題となっている。 また、施設の設置目的である地場産を活かした観光振興のため、地域内に留まらず県内外へ広く情報発信をし、更なる利用促進に繋がることを期待したい。</p>
--

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
65.8

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	随時
	調査対象	利用者
	調査方法	アンケート用紙による回答
調査結果	<p>商品の品揃えについて          満足・やや満足、・・・51%、普通・・・24%、やや不満・不満・・・25%</p> <p>商品の価格について          満足・やや満足、・・・35%、普通・・・55%、やや不満・不満・・・18%</p> <p>接客対応について          満足・やや満足、・・・47%、普通・・・38%、やや不満・不満・・・15%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店員が店頭におらず戸惑った</li> <li>・商品の価格が安い（リンゴジュース・すいか）</li> <li>・トイレがきれいだった</li> <li>・上高地の帰りに必ず寄る店</li> <li>・他店で断られた商品を購入できてよかった</li> <li>・野菜などの品数が少ない</li> </ul>	