

令和4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	ながわ山彩館		所管課 TEL	農政課 内線1614					
所在地	松本市奈川2120番地1		設置年月	平成7年4月					
施設設置目的	市民の交流と特産物の開発を通じ、農林業及び地域の活性化を図る。								
施設概要・設備	加工実習室：5室 137㎡ 研究室：1室 103㎡ 多目的スペース：79㎡ トイレ、倉庫、更衣室：210㎡								
指定管理者名（選定方式）	株式会社 ふるさと奈川（公募）								
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日								
指定管理者の 主な業務	1 センターの利用の許可に関する業務 2 施設及び設備の維持管理に関する業務 3 前2号に掲げるもののほか、ながわ山彩館の運営に関する事務のうち市長のみの権限に 属する事務を除く								
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（%）				
	売店施設利用者数	15,000人	11,801人	78.7%	122.0%				
	加工施設利用者数	300人	331人	110.3%	99.7%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和4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	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料 利用料収入 （使用料） 自主事業収入	3,720,000 1,500,000 32,800,000	指定管理料 利用料収入 （使用料） 自主事業収入 雑収入ほか	3,720,000 1,881,846 47,725,453 353,191				
	計	38,020,000	計	53,680,490	計	0	計	0	
	支出 （歳出）	人件費 事業費 自主事業費	2,430,000 2,771,800 31,359,420	人件費 一般管理費 【内訳】 ・荷積運賃 ・修繕料 ほか 自主事業費 【内訳】 ・人件費 ・租税公課	2,480,117 3,913,546 49,692,384	指定管理料 土地賃借料 工事請負費	3,720,000 116,182 407,000	指定管理料 土地賃借料	3,720,000 116,182
		計	36,561,220	計	56,086,047	計	4,243,182	計	3,836,182
損益		1,458,780		-2,405,557	差引	-4,243,182	差引	-3,836,182	
（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  
63.4

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、特定の個人や団体等、利用者が有利または不利にならない管理運営がされている。
	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チェック項目により確認したところ、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	緊急連絡網や緊急時のマニュアルが整備されており、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	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するための対策が講じられている。
	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	責任者が管理を行っており、パソコンのパスワードの設定や利用者の目に付かない場所での保管等、個人情報等に十分配慮されていて問題はない。
	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り適切な収支管理を行っており、情報公開、監査請求に対処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	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営が行われている。
		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	当該施設のほか、近隣の管理施設との応援・連絡体制が確立されている。
	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、管理運営業務等が計画に基づき十分に把握され、適切に計画が履行・遵守されている。
		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	市や地元農家、団体等と連携を図り、責任を持って管理運営されている。
	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、繁忙期には増員体制を組むなど、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、指揮系統や責任権限などが明確になっている。
	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	月一回の定期的な会議の中で、業務の効率化や高齢の方が働きやすい環境づくりについて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	新型コロナウイルスの影響を受け、従業員全員での現場研修は実施できなかったが、個別に業務指導を行うなど、人材育成に努めている。
	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	経理担当による内容の確認や、会計事務所による月1の確認を行うなど、適切な収支経理に努めている。
		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	合併浄化槽、消防設備保守点検業務について、第三者との契約書等を確認した結果、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	B	実績報告書及び事業報告書は適切に作成され、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	年に一回の安全講習の実施や緊急連絡網、緊急時マニュアルの整備など、緊急時の対応が徹底されている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃が適切に行われており、業務範囲についての確に把握されている。また仕様書のとおり適切に管理が行われている。
		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	設置目的、管理運営業務等が計画に基づき十分に把握され、適切に計画が履行・遵守されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業仕様書のとおり適切に事業が実施されている。
	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	地域内外の山菜・野菜・特産品等の委託販売や、地域の文化祭、夏祭りへの参加など、積極的に地域と連携した取り組みを行っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	ホームページやSNSを活用した情報発信に加え、回覧板を利用した地元住民へのチラシでの周知など、施設利用促進のために取り組んでおり、評価できる。
	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・苦情等を反映させ、サービス向上や利用者満足度の向上に努めている。
	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	高齢者の利用が特に多いため、かごを持つ等の従業員による買い物のサポートを行うなど、利用しやすい環境・接遇に努めている。
	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	アンケート用紙を食堂に配置し、利用者の意見や要望等を業務に反映させており、評価できる。
	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	実績報告から、適切にセルフモニタリングや自己評価が行われていることが確認でき、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	こまめな節電や電灯のLED化など、積極的にエネルギー使用量削減の取組を行っている。	
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	メンテナンスの徹底や節電による経費削減、マニュアル作成による業務の効率化に努めている。
	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	一部施設では、事業計画書どおりの事業を実施しており、収入総額に問題はないが、支出総額が計画を上回り損失が発生している。

### 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	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4年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大口の取引先は昨年に引き続き継続して取引を行っています。また奈川固有のそば『奈川在来』の良さを知ってもらうため、他県そば屋さんへDMを送りPRに努めてまいりました。(現在も数十件より注文をいただいております)</li> <li>・新商品開発については奈川の特産品をもちい、奈川在来冷凍生そば、手作り花豆あんバターの商品化。</li> <li>・松本大学、奈川小中学校とともに共同開発を行ったさなごを用いたチュロス販売に参加いたしました。</li> <li>・昨年同様コロナ対策についてはお客様に安心してご利用いただけるよう感染拡大防止に努めました。</li> <li>・奈川地域外のりんごを販売してみました好評でしたので来年度も検討したいと思いません。</li> <li>・季節に応じた奈川産の山菜・野菜・きのこの販売に努めましたが、高齢者の多い地域のため通年通して店頭で生鮮食品を販売することが難しく今後の課題となります。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望のごさいました生そば販売を開始できたので年越しそばなど重宝できました。</li> <li>・その他要望についてはその都度対応するよう努めました。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・奈川全体でお客様を集客を行いお客様に手にとってもらえる、目に留まるような商品づくり。同じ商品でも時代にあったパッケージの見直しなど。</li> <li>・パンフレットやSNSを活用した集客</li> <li>・地元の食材を使用したランチの提供</li> <li>・奈川在来そばの提供・販売により奈川のそばの価値を高める取り組み</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>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>地元の特産品を使用した新商品の開発や、小中学校、大学との共同開発を行った商品の販売のほか、県内外へ奈川のPRを行うなど様々な取り組みがみられた。施設利用者のアンケート結果からは、地元の農産物の販売の充実、花豆やそば粉を使ったスイーツを販売してほしいとの要望があるため、今後も地元農産物、特産品を使用した商品開発や提供に取り組んでほしい。</p> <p>昨年度リニューアルを行ったホームページでの情報発信やECショップでの販売、施設内のレイアウトの見直しなど、利用者数の増加に向けた取り組みを継続するとともに、InstagramやFacebookといったSNSを活用した情報発信にも取り組まれており評価できる。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>直売所の利用者は観光客が大半を占めているため、オリジナル商品の販売、開発に力を入れており、信州割などのサービスも利用したことから、昨年度よりも施設利用者数及び売上額の増加がみられた。今後も地域の発展のために、地域特性を活かした多彩なイベントの実施や、特産品を使用した商品開発など、奈川の魅力の発信に取り組んでほしい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>合計点数</td> <td>70.4</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7	合計点数	70.4
配点	評価								
10	B								
点数	7								
合計点数	70.4								

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	直売所営業期間中（令和4年4月～令和4年11月）									
	調査対象	ながわ山彩館利用者									
	調査方法	アンケート用紙への回答									
調査結果	1 回答数	45名									
	2 居住地	<table border="0"> <tr> <td>松本市内</td> <td>10人</td> </tr> <tr> <td>長野県内</td> <td>7人</td> </tr> <tr> <td>関東～東海</td> <td>19人</td> </tr> <tr> <td>中京～関西</td> <td>7人</td> </tr> <tr> <td>未記入</td> <td>6人</td> </tr> </table>	松本市内	10人	長野県内	7人	関東～東海	19人	中京～関西	7人	未記入
松本市内	10人										
長野県内	7人										
関東～東海	19人										
中京～関西	7人										
未記入	6人										
	3 利用回数	<table border="0"> <tr> <td>1回</td> <td>18人</td> </tr> <tr> <td>3～5回</td> <td>15人</td> </tr> <tr> <td>6回以上</td> <td>16人</td> </tr> </table>	1回	18人	3～5回	15人	6回以上	16人			
1回	18人										
3～5回	15人										
6回以上	16人										
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・てんぷら盛合せがほしい。</li> <li>・レジが混んでいた。</li> <li>・花豆やそば粉を使ったスイーツの販売を。</li> <li>・山菜などの小鉢があればいい。</li> <li>・炙りサーモン丼平日も希望。</li> <li>・在来そばを通年通して食べたい。</li> <li>・定食のご飯調整ができればよい。</li> <li>・窓ぎわの席狭い。Wi-Fi案内各テーブルにあるとよい。</li> <li>・とうじそばの提供希望。</li> <li>・地域の農産物・きのこの販売を充実させてほしい。</li> <li>・岩塩をおそばにつけてほしい。</li> <li>・レジが混んでいた。</li> <li>・食堂の営業時間を長くしてほしい。</li> </ul>										