

令和5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	松本市公設地方卸売市場	所管課 TEL	農政課 内線1613		
所在地	松本市大字笹賀7600番地41	設置年月	平成元年10月		
施設設置目的	安全・安心な生鮮食料品等の安定供給を確立するとともに、生産・流通の円滑化及び地域住民の生活の安定を図る。				
施設概要・設備	主棟、管理棟、花き棟、青果付属棟、青果配送棟、青果冷蔵庫棟、水産付属棟、水産配送棟、水産冷蔵庫棟 他 敷地面積 120,152.00㎡ 建物面積 50,391.67㎡				
指定管理者名（選定方式）	松本市場管理株式会社（特命）				
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日（5か年）				
指定管理者の主な業務	施設の使用指定・許可及び使用料等の賦課・徴収に関する業務 市場施設の維持・管理棟に関する業務 売買取引等に関する業務				
利用料金制の導入	なし 委託料方式				
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（%）
	施設使用料（千円）	227,580	205,290	90.2%	97.9%
	売上高使用料（千円）	51,540	51,771	100.4%	113.6%
	（特記事項）				

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和5年度）				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入 (歳入)	指定管理料 利用料収入 自主事業収入	236,020,000 0 0	指定管理料 利用料収入 自主事業収入	237,982,494 0 0	使用料及び手数料 一般会計繰入金 雑入 市場整備事業債	369,970,730 85,620,000 16,552,298 214,500,000	使用料及び手数料 一般会計繰入金 雑入 市場整備事業債
	計	236,020,000	計	237,982,494	計	686,643,028	計	680,558,489
支出 (歳出)	人件費 一般管理費 施設管理費	26,900,000 5,230,000 203,890,000	人件費 一般管理費 【内訳】 ・旅費・消耗品費・印刷費 ・燃料費・修繕料・外注費 ・保険料・公課費 ほか 施設管理費	26,103,597 3,314,561 205,718,262	指定管理料 人件費 消費税 一般管理費 施設管理費 施設整備事業費 公債費 一般会計繰出金	237,982,494 5,721,223 2,694,200 10,211,766 18,473,161 214,500,000 7,844,422 189,215,762	指定管理料 人件費 消費税 一般管理費 施設管理費 施設整備事業費 公債費 一般会計繰出金	262,946,084 5,242,505 14,657,500 583,687 428,985 209,440,000 7,345,592 179,914,136
	計	236,020,000	計	235,136,420	計	686,643,028	計	680,558,489
損益		0		2,846,074	差引	0	差引	0

（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  
64.2

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	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していない。
	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チェック項目により確認したところ、従業員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	緊急時における状況把握・記録の徹底及び市・関係機関等への連絡体制が確立されている。
		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	事故防止のための対策が講じられているほか、賠償責任保険にも加入しておりリスクに対応している。
	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	鍵付き書庫での文書保管や電子ファイルの暗号化等により、セキュリティ対策が講じている。
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	会計帳簿を作成するなど適切な収支管理や文書管理を行っており、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の結果、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	管理会社設立の際に出資した卸売業者によるサポート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	施設の設置目的や管理運営方針を理解し、仕様書どおりの業務が行われている。
		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	市や市場協議会への報告・相談は適切に行われており、責任を持った管理運営を行っている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	除雪等による緊急時の一時的な人員不足はあるが、従業員の人員配置やシフト体制は適切である。
		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	責任者のほか技術職などの有資格者が配置されており、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	有給取得の推進や適切なシフト体制により、従業員の働きやすい環境を整備や意識改革を図っている。
	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	勉強会に社員を参加させるほか、施設管理に必要な資格取得を推進している。
	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	経理担当が適切に経費管理を行っており、また、毎月税理士が内容を確認しており問題はない。
		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	委託業務について、第三者との契約は見積合わせ等により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	ハンプの設置など事故防止等の安全対策が徹底されているほか、消防計画を作成し防災訓練が実施されている。	
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	A	日常的に場内を巡回し、場内の課題や問題を詳細かつ的確に把握して速やかに対応していることは評価できる。
		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、管理運営業務を的確に理解した業務計画となっており、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	市場の開場日に合わせた営業をしており、適切な管理運営が実施されている。
	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	新型コロナウイルスにより中止していた小学校の社会見学受入を再開し、地域との連携を図っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	施設の性質上、広く一般市民が利用する施設ではないが、場内業者や組合等と連携し、空き施設の利用率向上に取り組んでいる。
	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	携帯電話の電波改善など、場内業者からの要望に迅速に対応し利便性向上が図られている。
	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	多目的トイレや車いすの設置など、障害者や高齢者等に配慮した対応が行われている。
	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	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を実施し、意見・要望等に迅速に対応している。
	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	定期的にセルフモニタリングが行われていることを確認でき、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	照明のLED化や蛇口の自動水栓化などを具体的に事業計画書に記載し、省エネ対策に取り組んでいる。	
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	ペーパーレス化や図面のCAD化などによりコスト削減及び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	支出総額は予算額を下回り、良好な経営状態を維持できた。

### 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	令和6年2月～3月
	調査対象	市場利用者 回答数 50社
	調査方法	アンケート用紙への回答
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5年度の 自己評価	公共業務の一部を執行する指定管理者として本施設の設置目的を理解し、効率的で公平・公正な管理運営に努めてまいりました。指定管理者第3期目を迎え、反省すべき事柄の改善に努め、社員研修の実施に加え社員の自己啓発を促し、社員の資質向上を図っています。また、指定管理者制度の本旨を活かし、サービス水準の向上と管理コストの節減に努めました。さらに、施設の経年劣化への対応、安全対策及び環境衛生対策をはじめ、高額な工事についても松本市と協議を行い積極的かつ計画的に事業を実施しました。アンケート調査では、7項目中すべてで「満足度」が前年を下回りました。管理事務所としても改善できるところは素直に耳を傾け、改善したいと考えております。
要望・苦情への 対応状況	入場業者からの要望に対しては、出来る限り対応し、特に危険性、緊急性のある案件及び衛生的な維持については早急に対応しました。以前から問題の放置自転車・家庭不燃ゴミ、不要パレットの持ち込み等の不法投棄は、市場協議会と協力して片付けを実施しました。鳩害対策は、防鳥ネットの取り付けを継続して実施したほか、個体数を減らすため、専門業者による捕獲を実施しています。また、喫煙対策は、市場協議会とも連携して取り組み、きれいな市場を目指しています。指定場所以外への駐車、場内での車両のスピードの出し過ぎ、フォークリフトの危険運転等を抑制するため、看板等の設置をしましたが、来年度も引き続き対応してまいります。
今後の目標	令和4年から、松本市から指定管理者制度の第3期の指定をいただき、今までの反省と経験で指定管理者制度の本旨を活かすとともに、効果的・効率的な管理運営に努め、開設者及び入場業者と市場協議会との連携を図り、施設の老朽化対策、中南信の拠点市場として課題解決に向けて積極的に取り組んでまいります。また、令和5年度において、夏季の猛暑による水道水及び井水の水温上昇が指摘され課題解決に向けた検討を行います。 さらに、近年の卸売業者の再編がある中、開設者における市場のあり方検討にも、指定管理者として最大限協力してまいります。

### 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。

【個別施設ごとのテーマに対する評価(個別施設ごとのテーマ:衛生管理)】 生鮮食品を取扱う施設であることを認識し、市場協議会と連携しながら喫煙対策、鳩害対策、ごみ等の不法投棄対策に取り組まれています。 一方で、アンケートには毎年、喫煙場所以外での喫煙やたばこのポイ捨てに関する意見が見られます。場内関係者以外の行為かもしれませんが、改善できるよう今後の効果的な取組みに期待します。 【総合的な評価】 老朽化により建物、設備等の維持管理に係る工事や修繕が増大していますが、施設の定期的な点検を実施し、利用者の要望にもきめ細やかに応えています。また、高額な工事を含めて積極的に施工していることは評価できます。 アンケート結果では、7項目全てにおいて「満足」「大体満足」の割合が昨年度を下回りました。特に、警備業務・安全対策・市場内の環境美化、喫煙対策の項目は「不満」の割合が高いため、満足度向上に向けた具体的な取組みに期待します。一方で、雨漏り修理や側溝改修、携帯電話の電波状況の改善など、場内業者からの要望に迅速に対応しています。今後も対応可能な要望は速やかに聴き入れ、更なる場内環境の改善に期待します。 また、場内業者で組織される市場協議会との連絡・連携体制を確立しており、場内一体となった喫煙対策や鳩害対策等に継続して取り組まれています。 適正な管理運営をしていることや利用者の苦情や要望に迅速に対応していることは評価でき、標準を十分に満たしていますが、アンケート結果の全ての項目が昨年度を下回っていることを鑑み、客観的に今後改善を要する余地があることからCの評価とします。
--

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
69.2

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

## 3 利用者による評価(別紙)

## (1) アンケート調査の結果

調査項目	満足	大体満足	やや不満	不満	わからない 空白	計	満足 大体満足	やや不満 不満	
1 管理事務所職員の対応 各種申請や報告の手続き等	25	24	1	0	0	50	98.0%	2.0%	
2 施設 維持 管理 の 対応	(1) 施設保守業務	21	21	3	1	4	50	91.3%	8.7%
	(2) 清掃業務	22	21	6	0	1	50	87.8%	12.2%
	(3) 警備業務	19	22	3	4	2	50	85.4%	14.6%
	(4) 安全対策	19	20	3	5	3	50	83.0%	17.0%
4 市場内の環境美化、喫煙対策	16	21	5	5	3	50	78.7%	21.3%	
5 管理棟・会議室の管理対応	23	18	1	0	8	50	97.6%	2.4%	

## (2) 利用者からの意見要望等

## ア 上記アンケートに関するもの

1 管理事務所職員の対応 各種申請や報告の手続き等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応がていねい</li> <li>・相談しやすい</li> <li>・丁寧な説明でわかりやすい</li> <li>・年末の開放デーの対応には感謝しております</li> </ul>	
2 施設 維持 管理 の 対応	(1) 施設保守業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ 水道 長い間使用できないものがある</li> <li>・予算の関係で後回しやできないことが多い</li> </ul>
	(2) 清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・もう少しきれいにしてほしい</li> <li>・トイレがいつもきれいお客様が言っている</li> <li>・トイレトーパーがなぜシングルなのか</li> <li>・学校見学が増えたので見学通路以外の清掃もしていただきたい</li> <li>・トイレの清掃を強化してほしい</li> <li>・トイレトーパーの備えが少ないようです</li> </ul>
	(3) 警備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不法投棄、盗難が多い</li> <li>・市場西側にも防犯カメラの設置をお願いします</li> <li>・土曜日の停電時の対応が悪かった</li> <li>・警備室にはほぼ人がいない</li> </ul>
	(4) 安全対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・構内は20キロ以下なのに暴走する車がある</li> <li>・除雪をもっと早いタイミングで行ってほしい</li> </ul>
3 市場内の環境美化、喫煙対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・禁煙ルールが守られていません</li> <li>・歩きタバコが多すぎる</li> <li>・喫煙所の煙が入り口から巻いて入ってくる</li> <li>・喫煙場所以外の自転車置場でよく喫煙している人を見かける</li> </ul>	
4 管理棟・会議室の管理対応		

イ 松本市政設地方卸売市場管理要綱の中で、特に順守する必要がある事項

【第2条】(通行規則)

(1) 市場外からの入場者が駐車場を使用	1社
(2) 定められた場所以外に駐車しない	9社
(3) 徐行運転、交差点の一時停止	10社
(4) 駐車場をみだりに縦横断しない	2社

【第3条】(禁止行為)

(1) 他人の売買取引を故意に妨害すること	1社
(2) ゴミ類を持ち込み投棄すること	7社
(3) 故意に建物及び器物を損傷すること	3社
(4) 落書等により施設を汚損すること	1社
(7) 市場内で洗車すること	3社
(8) 危険物を持ち込み又は使用すること	1社
(9) 立小便等の不衛生な行為をすること	1社

ウ その他意見・提案等

<p>&lt;安全対策に関して&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リフトの無灯火が目につく</li> <li>・関連通路へ車で乗りこみ買いつけをしている</li> <li>・青果卸西側の駐車場に外灯を設置してほしい(荷下ろし等で危険なため)</li> <li>・土曜日に事故やトラブルが起こったときの対策が薄いと思った。警備員1人での対応では難があるように思う</li> <li>・朝、通路にパレットやリフトをおいて作業をされていて危ない</li> </ul> <p>&lt;場内環境に関して&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2階に荷物を運ぶ昇降機がほしい</li> <li>・お年寄りが楽に行けるエレベーターの設置を希望</li> <li>・指定喫煙所へ行くまでに火をつけ問題である</li> <li>・店の前にタバコの吸い殻を捨てる人がいる</li> </ul> <p>&lt;駐車場に関して&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市場西側グレーチングの修理とメンテナンスをお願いします</li> </ul> <p>&lt;その他&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市場の細部に至るまで手配ありがとうございます。大変感謝申し上げます</li> <li>・ドコモ・auの電波環境を向上させて下さい</li> <li>・しっかり運用管理されていると感じます</li> <li>・主棟内に エレベーター(荷物用でも良いので)を設置してほしい(2024年物流問題もありますので)</li> <li>・もし市場を改修するときは荷物搬入用のエレベーターをお願いします</li> <li>・夏場、水道水及び井戸水の水温上昇が顕著になっています。特に魚貝類の鮮度保持、衛生管理上好ましくないので対策をお願いします。</li> <li>・通路の除雪はしっかりやって下さい</li> <li>・雪が降ったときの除雪機能が働いていないと思う</li> <li>・積雪時、除雪のために集められた雪が自社の駐車スペースに置かれ全く使用することができなかった</li> </ul>
---