

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	松本市安曇風穴の里		所管課 TEL	農政課 内線1616					
所在地	松本市安曇3528番地1		設置年月	平成2年4月					
施設設置目的	地場産業の活性化と就労場所確保による地域活性化対策								
施設概要・設備	敷地面積 約15,000㎡ 延床面積 1,244㎡ 売店、食堂、特産民芸品加工展示施設、農産物直売所、駐車場、公衆トイレ								
指定管理者名（選定方式）	稲核生産者組合（特命）								
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日（5か年）								
指定管理者の 主な業務	施設の利用許可に関する業務 施設の維持管理に関する業務 特産品の開発、製造、販売及び地域の食材等の提供に関する業務								
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（%）				
	売店利用者数（人）	160,000	151,192	94.5%	116.4%				
	食堂利用者数（人）	49,000	45,110	92.1%	116.6%				
	特産民芸品加工展示施設利用者数（人）	1,000	1,096	109.6%	107.5%				
	（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				
	収入 （歳入）	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
		指定管理料	0	指定管理料	0	行政財産目的外使用料	6,370	行政財産目的外使用料	6,380
		事業収入	230,000,000	事業収入	242,257,653	土地転貸付料	559	土地転貸付料	578
		雑収入	0	雑収入	418,602	市有地貸付料	0	市有地貸付料	0
	基本納付金	3,200,000	基本納付金	3,200,000	特別納付金	0	特別納付金	0	
	特別納付金	0	特別納付金	0					
	計	230,000,000	計	242,676,255	計	3,206,929	計	3,206,958	
	支出 （歳出）	人件費	52,300,000	人件費	55,913,265	指定管理料	0	指定管理料	0
売上原価		141,000,000	売上原価	140,803,862	借地料	400,595	借地料	400,595	
市納付金		3,530,000	市納付金	3,200,000	工事請負費	33,176,000	工事請負費	1,202,300	
一般管理費		32,640,000	一般管理費	43,161,041	委託料	193,600	負担金	70,000	
租税公課		200,000	【内訳】		負担金	70,000	保守点検料	0	
		・消耗品費		保守点検料	0				
		・使用料、賃借料							
		・手数料							
		・通信運搬費							
		ほか							
		租税公課	248,341						
計	229,670,000	計	243,326,509	計	33,840,195	計	1,672,895		
損益	330,000		-650,254	差引	-30,633,266	差引	1,534,063		
（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
63.5

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	利用制限や特定の利用者への優遇は行われておらず、問題はない。
	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	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	A	事故の状況把握、記録、各所への連絡体制が確立されている。また、大雪災害時は避難所へ飲料を提供する等、地域連携も取れている。
		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されており、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	鍵付き書庫での文書保管やパソコンのパスワード設定等により、セキュリティ対策が講じられている。
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	専用の会計帳簿にて適切に収支管理を行っており、情報公開及び監査請求に対応できる体制が整っている。	
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	昨年度よりも利用者数や売上は増加傾向にあるが、加工品原材料の高騰等の影響を受け厳しい経営状況となった。
		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	部門間の応援体制など、適切な管理運営が行えるよう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、仕様書に示した業務が適切に実施されている。
		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、県や他の道の駅との連携が取られており、責任を持って管理運営に取り組まれている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題はなく、適切な管理運営が行われている。
		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	責任者のほか防火管理者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	休暇取得や時間外労働の削減など、従業員の意識改革に取り組まれている。
	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	食品衛生講習や救急救命講習等の安心・安全を守る研修、商品開発にかかる研修等、各種指導が適切に行われている。
	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	経理担当が適切に会計処理を行っており、税理士による確認や監査も実施されていて問題はない。
		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、第三者との当該契約に係る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	事故防止等の安全対策やAED設置のほか、防災訓練や救急救命講習等の実施により緊急時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	衛生管理が必要な管理区域や業務内容についての確に把握されており、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	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。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書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	地元小学校と連携した農業体験学習の実施等、地域住民との交流が図られ、また、災害時の連携等、地域を支える一員となっている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	SNSを活用した商品紹介や、店内案内VRと連動したECサイト等の情報発信に取り組んでいる。
	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	A	Free Wi-fiや各種オンライン決済等、インバウンドも含めた利用者の満足度向上に努められており評価できる。
	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	スロープ設置による段差解消や車いすの設置など、障害者、子ども、高齢者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ているほか、苦情対応も迅速にできている。
	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	実績報告から適切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	こまめな節電や照明器具のLED化など、省エネ対策に取り組まれている。	
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	加工品原材料の不作や高騰を受け、加工商品を見直す等、経費削減のために適切かつ柔軟な対応が図られている。
	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	回復基調により販売を取り戻し収入は計画を上回ったが、加工品原材料の高騰の影響を受け結果的に損失が生じた。

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5年4月～令和6年3月
	調査対象	食堂及び売店利用者
	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	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染も5類になり利用者も増えた中で、大きな事故や事件もなく利用者を気持ち良く迎えることができ、休憩・観光情報発信・地元特産品販売などの施設として質の高いサービスの提供できたと思う。建物または付帯設備などの老朽化も進む中で想定外の修繕費がかかってしまい、収益性が低くなってしまったことは残念でした。今後も利用者が増えると予想される中でインバウンド対応（外国語表示や施設の安全性）をより強化していく予定でございます。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの要望・苦情に対しては即時対応して解決を図る体制をとっております。また、施設内や販売商品に関しては職員同士で情報を共有することにもしております。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 特産品の「いねこき菜」の生産・販売・品質向上を図ります。 老朽化している設備などを計画的に順次更新してまいります。 インバウンド利用者の為の案内表示を作成します。 場内道路や駐車スペースの看板や区画線を引き直し、利用者の安全性を高めます。 各種災害を想定し、どの様な対応が出来るのかを検討いたします。

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。

<p>【総合的な評価】</p> <p>「安全かつ快適な施設と利便性を提供する」ことを目標に、施設設備の保守点検等の徹底や職員向けの食品衛生関連研修、救急救命講習等の対策が講じられている。また、無料Wi-Fiやオンライン決済の対応等、利用者の利便性向上を図る取り組みも進められている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の第5類移行に伴い、徐々に利用客も増えてきたが、食品や菓子の原材料の高騰等を受け、損失が生じた。今後はインバウンド旅行者増加への対応が課題となるが、次年度はレジスターや決済機器の更新、より充実した外国語表記の案内等の対応を予定しており、収益増加に向けた積極的な対応を検討・実施している。</p> <p>3月の大雪により倒木があり、停電が発生したが、稲核地区に開設された避難所へ飲料等を提供する等、地域を支える一員としての役割を果たしている。</p> <p>今後も地場農産品を使用した魅力的な商品開発やSNS等の活用による海外からの観光客も視野に入れた情報発信を行い、利用者の増加や地域の活性化に取り組んでいきたい。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70.5

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」

判断結果
適正

※「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

【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5年4月～令和6年3月
	調査対象	食堂及び売店利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<回答者数 11人>	
	年代	20歳未満 5人(45.5%) 20代 2人(18.2%) 30代 0人 40代 0人 50代 1人(9.1%) 60代 2人(18.2%) 70代以上 1人(9.1%)
	居住地	安曇地区 0 市内 0名 県内 3名(27.3%) 長野県外 8名(72.7%)
	年間利用数	ほぼ毎日 0人 週に数回 0人 月に数回 0人 年に数回 1人(9.1%) ほとんど利用しない 1人(9.1%) 初めて利用 9人(81.8%)
	サービス満足度	非常に満足 3人(27.3%) まあまあ満足 8人(72.7%) どちらとも言えない 0人 やや不満 0人 非常に不満 0人
	案内表示	非常にわかりやすい 5人(45.5%) まあまあわかりやすい 4人(36.4%) どちらとも言えない 2人(18.2%) ややわかりにくい 0人 非常にわかりにくい 0人
	職員の対応	非常に満足 4人(36.4%) まあまあ満足 4人(36.4%) どちらとも言えない 2人(18.2%) やや不満 0人 非常に不満 1人(9.1%)
利用者からの意見 要望・苦情等	【良かった点】 ・風穴見学が良かった。	
	【悪かった点】 ・食堂メニューが少ない ・職員の対応が悪い	