

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	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（5か年）								
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	10,835	72.23%	91.81%				
	加工施設利用者数	300	316	105.33%	95.47%				
	（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	3,720,000	指定管理料	3,720,000	行政財産目的外使用	100	行政財産目的外使用	100
		利用料収入 （使用料）	1,550,000	利用料収入 （使用料）	1,867,416				
		自主事業収入	34,500,000	自主事業収入 雑収入	50,393,990 267,637				
	計	39,770,000	計	56,249,043	計	100	計	100	
	支出 （歳出）	人件費	2,430,000	人件費	11,657,653	指定管理料	3,720,000	指定管理料	3,720,000
		事業費	2,776,800	一般管理費	2,731,859	土地賃借料	116,182	土地賃借料	116,182
		自主事業費	32,829,420	【内訳】		修繕費	666,600	工事請負費	407,000
			・荷積運賃	・光熱水費					
			・修繕料	・手数料					
計	38,036,220	ほか 自主事業費 【内訳】	39,191,285						
		・一般管理費	・租税公課						
		・減価償却費	・売上原価						
計	38,036,220	計	53,580,797	計	4,502,782	計	4,243,182		
損益	1,733,780		2,668,246	差引	-4,502,682	差引	-4,243,082		
（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  
65.4

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	従業員全員での現場研修の実施、個別の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	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 経費削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	A	自主事業において、事業計画書を上回る収入を確保している。

### 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5年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大口の取引先（九州グリーンコープ）へ商品を出荷しておりますが、奈川PRのため現地へ出向きイベント活動を行いました。</li> <li>・製粉加工時にでる副産物さな粉を使用し奈川・松本で商品開発を行いました。</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>・イベント会場として利用（夏まつり、秋の新そば奉納祭後の試食会場）</li> <li>・地域イベントへの協力（青空マルシェの仕出し、文化祭の出店など）</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望の多かった山菜など季節の天ぷらは定番メニューとして提供できませんでした。</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> <li>・ハード面（エアコン、ウォシュレットなど）は市と相談しながら進めていきたいと思えます。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売店、食堂共に地産地消を推進した商品提供を進めていきたい。</li> <li>・地域の方に喜んでもらえるようなイベント計画、また活動や協力。</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。

【自主事業を実施している場合の評価】  
 取引先への積極的な売り込みや新たな商品開発など、精力的な活動を行っている。  
 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も継続しており、InstagramやFacebookといったSNSを活用した積極的な情報発信も評価できる。  
 食堂事業についても、アンケートや利用者の声をしっかりと把握し、定番メニュー化するなどニーズへの対応も行っている。

【総合的な評価】  
 アンケート結果から、利用者の大半が県外からのリピーターであり、リピート率が高いことが伺える。  
 まずは一度奈川に来ていただくことが重要であり、魅力を知ってさえもらえれば来訪者の増加につながると思われるため、県外への売込み、ホームページの充実、SNSでの情報発信などさらなるPR活動に取り組まれない。  
 また、地域の行事やイベントへの協力など、地域に根差した活動は今後も継続してお願いしたい。  
 地域の発展のため、この施設が奈川の魅力の発信源となるよう取り組まれない。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.4

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」

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	直売所営業期間中(R5.4月～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
調査結果	<p>1. 回答数 26名</p> <p>2. 居住地</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・松本市内 4人                      ・長野県内 8人</li> <li>・関東～東海 7人                  ・中京～関西 4人      ・未記入 3人</li> </ul> <p>3. 利用回数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1回 10人   2回目2人      3～5回 5人              6回以上 9人</li> </ul>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・てんぷら、在来そば、小鉢どれもおいしかったのでまた次回も利用したい。</li> <li>・接客がよく好感がもてた。スタッフとの会話も楽しみの1つです。</li> <li>・食事のうどがおいしい。</li> <li>・とうもろこし美味しかった。</li> <li>・のんびり買い物、食事ができるので改善点なし。</li> <li>・山菜の天ぷら内容がわかればよかった。</li> <li>・そばが切れていた。</li> <li>・そば大盛りの量を増やしてほしい。</li> <li>・そばアレルギー用のメニューがあればいい。</li> <li>・店内にエアコン希望。奈川も避暑地ではなくなりつつある。</li> <li>・道路標識わかりづらい。</li> <li>・トイレ様式を増やしウォシュレット希望。</li> <li>・キャンプ体験などイベントがあればいい。</li> </ul>	