

令和2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	松本市梓川地場産品直売センター			所管課 TEL	農政課(梓川支所内) 33141				
所在地	松本市梓川倭2101番地1			設置年月	平成7年4月				
施設設置目的	農家の収入安定の確保と地産地消、梓川地区内の地場産品の展示、販売や特産品を生かした観光振興等により、地域の活性化を図る。								
施設概要・設備	センター(売場・事務所)、公衆トイレ、倉庫 敷地面積 1,306㎡ 延床面積 138.11㎡								
指定管理者名(選定方式)	梓川地場産品直売センター組合(特命)								
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日								
指定管理者の 主な業務	センターの利用の許可に関する業務 センター施設等の維持管理等に関する業務 公衆トイレの管理等に関する業務								
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(%)				
	組合員	140人	143人	100.0%	100.0%				
	年間来場者	40,000人	43,458人	108.7%	99.7%				
	販売額	4,800万円	4,790万円	99.8%	105.4%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	560,184	指定管理料	560,184	納付金	1,306,000	納付金	1,306,000
	営業収益	48,000,000	営業収益	47,899,181					
	営業外収益	281,100	営業外収益	421,111					
	計	48,841,284	計	48,880,476	計	1,306,000	計	1,306,000	
	支出 (歳出)	売上原価	37,000,000	売上原価	37,958,498	指定管理料	560,184	指定管理料	560,184
		納付金	1,306,000	納付金	1,306,000	土地賃借料	1,306,000	土地賃借料	1,306,000
		販売管理費等	9,928,218	販売管理費	9,279,407				
営業外費用		66,416	【内訳】						
租税公課		540,650	・給与手当						
		・消耗品費							
		・荷造運賃							
		・通信費							
		営業外費用	5,069						
		法人税等	71,000						
計	48,841,284	計	48,619,974	計	1,866,184	計	1,866,184		
損益	0		260,502		差引	-560,184	差引	-560,184	
(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
61.8

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、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	C	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、一部に問題が見られたが、改善に向け対応中	
	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	緊急時の他機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡等緊急連絡網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	施設内に張り紙を貼り付けする等、事故を防止するための対策を行っており問題はない。	
	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	外部とネットワークが分断されており、また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、経理の管理をしており、情報公開、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	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、天候不順や、コロナ感染症等による損失は見られるが、経理状況を鑑み問題はない。	
		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	地元で組織された団体であり、地区内の各種団体・組織の参加と協力を得ており、地区全体の支援を受けている。	
	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	市の方針、施設の設置目的などを的確に理解し、事業計画どおり実施されており、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	地元の連携を密にしており、報告書類も適切に作成されるなど責任を持って事業に取り組んでいる。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	職員配置計画に基づいて人員配置されており、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	運営委員長、店長、職員、スタッフは経験者で、それぞれノウハウを持っており、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	役員会等を通して、業務の効率化等の話し合いを行い、長時間労働が改善されている。	
	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	事業計画に基づき、先進地視察研修や職員の接遇研修会等を行っている。	
		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	本施設の規約により利用料金の徴収、管理経費の収支を管理、会計監査を実施しており問題はみられない。
			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	業務の第三者委託は行っておらず、該当はない。
	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も適切に作成され、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	定期的に施設を見回り安全対策を行っている。緊急時の対策は現場責任者が主となっている。	
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	日常の点検、清掃等は適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的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	市の方針、設置目的、管理運営業務に対しては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	地域イベント等へ積極的に参加し、自主イベントも定期的に開催している。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	事業計画に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。	
	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・苦情等をし、また利用者に苗の植え方や料理方法等の説明を行うなど、サービス向上に努めている。	
	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	段差がある箇所にスロープを設置するなど、障がい者、子ども、高齢者に配慮した対応をしている。	
	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	利用者アンケートが適切に実施されている。苦情対応は迅速に処理されており、また内部でも検討され、順次改善が図られている。	
	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	電灯のLED化やエアコンの効率的利用等、積極的にエネルギー使用料を削減する取り組みや工夫を行っている。	
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	こまめな節電や苗購入者への再利用段ボールの使用によるレジ袋削減等、経費削減が図られている。	
	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	来場者数に関しては目標を達成できたが、天候不良やコロナ感染症によるPR事業の開催ができないなどの影響を受け、わずかに事業計画を下回る収入であった。	

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	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2年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 天候不順による仕入への影響やコロナによる影響(営業時間の短縮やPR事業ができない。)を受ける中、来場者には高い評価を受けており、赤字ではあるが収益の改善がみられた。 苦情に対しては、即時対応により、利用者の理解を得ることができている。 要望については、随時役員会を開催し、対応を検討している。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者や外国人農業者等他施設への出荷に苦しむ農業者にも声をかける等、新規会員の増を図る。 野菜、果物を出荷しやすく、また来店者の要望にも応えられる販売方法等を検討する。(昨年度は、リンゴのコンテナ売りも実施した。)

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> <ul style="list-style-type: none"> 自主イベントを多く企画実施しており、利用者から好評を得ています。生産者と消費者が直接交流することにより、地産地消の推進と地域発展及び活性化に貢献しています。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設設置の目的を十分理解し、農家の安定収入の確保と地産地消の推進に積極的に取り組んでいる。しかし、近年の天候不良による出荷農産物の数量やコロナ感染症の影響を受け、予定した自主事業も一部中止になるなど目標の売り上げには届かなかった。 南側隣接地に、民間の直売所が開設されたが「地場産」の特色を生かしながら地域に根差した事業展開を行っている。 今後の事業運営は、天候不良やコロナ感染症等々の影響を受けていることから、今後の状況を観察する必要がある。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
68.8

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	令和2年4月1日から令和2年4月26日まで
	調査対象	施設来庁者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>1 営業時間について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今のままで良い・・・14名 ・時間を延ばしてもらいたい（6時まで）・・・1名 <p>2 営業期間について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今のままで良い・・・11名 ・期間を延ばしてほしい・・・5名（1月まで：2名、通年：2名、記入なし：1名） <p>3 来店時の店の雰囲気について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い・・・16名 ・悪い・・・0名 <p>4 店の品揃えについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い・・・14名（リンゴの種類が多い） ・悪い・・・0名 ・その他・・・2名（どちらともいえない 1名） <p>5 扱ってほしい物について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いちご、イチジク 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・開店前は、カーテンを閉めてほしい。（開店前に勝手に中に入り、買っていく人がいる。） ・梓川のリンゴは、このあたりで一番好きです。野菜も安くておいしい。 ・贈答りんごについて、規格の高いもので、自家販売の手取り額になるよう、1箱単価を値上げしてほしい。 10kg箱は、5kg箱の倍の価格にしてほしい。 ・りんごの袋詰め、箱詰めは、12月に入ったらお客様の見やすく、買いやすい場所に工夫してほしい。 	