

令和元年度 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	松本市波田農産物加工販売施設			所管課 TEL	西部農林課 内線33132				
所在地	松本市波田8501番地1			設置年月	平成9年4月				
施設設置目的	農産物の消費拡大と特産品を推進するとともに、加工食品販売による食品商業の活性化を図る。								
施設概要・設備	木造平屋建 303㎡ 加工施設、特産品直売所、レストルーム								
指定管理者名(選定方式)	波田みはらし味の会(特命指定)								
指定期間	平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	地場産農産物による飲食の提供 農産物加工 農産物の加工販売								
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(%)				
	直売施設利用者数	4,770	4,903	102.8%	99.1%				
	加工施設利用者数	760	706	92.9%	97.0%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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				
	利用料収入 (使用料)	3,000,000	利用料収入 (使用料)	2,311,592					
	事業収入	24,500,000	事業収入	26,311,524					
	営業外収入	20,000	営業外収入	92,633					
	計	27,520,000	計	28,715,749	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	売上原価	21,201,000	売上原価	22,201,456	指定管理料	0	指定管理料	0
		販売費及び 一般管理費	6,159,000	【内訳】		修繕料	78,740	修繕料	0
・材料費					委託料	25,164	備品購入費	226,800	
			・労務費				工事請負費	166,320	
			・製造経費						
			販売費及び 一般管理費	6,475,429					
			【内訳】						
			・労務費						
			・需用費						
			・役務費						
			・委託料						
			・使用料						
			・租税公課						
計	27,360,000	計	28,676,885	計	103,904	計	393,120		
損益	160,000	差引	38,864	差引	-103,904	差引	-393,120		
	(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
63.6

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	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 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	日頃、市との連絡が密にされており、緊急時の連絡体制は整っている。	
		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	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	部門ごとの責任者が個人情報の管理を行っており、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を行っている。	
		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	施設内に事務所を置き、迅速な対応が可能である。	
	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、問題は見られない。	
		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	市や隣接する特産品直売所と連携し、また報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	34名の会員で部会を組織し、加工等の要望に沿った事業運営がなされており、管理運営上適切といえる。	
		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	統括責任者の下に、事業に応じ5部会が設置され、部会長を中心に会員相互に十分な打ち合わせがなされ、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	働き方改革研修等を通して、業務の効率化や業務従事者の意識改革等を進め、恒常的な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	先進地視察研修やその他様々な研修会に積極的に参加し、問題意識を持って事業を実施している。	
		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	経理担当役員を雇用するとともに、内容を農業農村支援センター職員が点検する等適正に実施されている。
			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	ごみの排出や合併浄化槽管理業務等についての第三者との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も適切に作成され、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	食品衛生関係の講習会に積極的に参加するとともに、年2回の避難訓練を行うなど、問題意識を持って事業を実施しており、問題はない。		
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	食品を扱う業務であることから、管理区域についての的確に把握されており、部会長を中心に事業計画書どおり業務の処理・対応は適切に行われている。	
		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	機械の性能を熟知し、機械性能に応じた業務量の配分など適切な運営がなされている。	
	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	A	地域のイベントや児童クラブ行事への積極的な参加、自主イベント開催により、地域住民との連携に取り組んでいる。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	独自イベントの開催、隣接する特産品直売所との共同イベントの開催等、施設利用促進に努めている。	
	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	加工技術の向上により市外からの加工依頼もある等、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	施設内のスロープ等点検管理され、障害者、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おり、利用者からの要望等に対し内部で検討され、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	加工工程ごとに時間を確認し作業を実施し、LED化による節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでおり、問題はない。		
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	業務量に応じ、空き施設を有効活用する等、効率化が図られている。	
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画ど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	概ね事業計画書の範囲内となっており、概ね事業計画書どおりの収入が確保できた。	

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	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

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・各部門でそれぞれ努力をしい結果が出た。(リピーター—の増等) ・食堂の平日の集客に苦勞している。 ・味噌の加工依頼が減少傾向となっている。(核家族化の影響と思われる) ・消費者の地産地消の要望に応えられるようになってきた。 ・弁当部門の注文が増加している。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ハザップ(食品製造の際の安全確保のための管理手法)に積極的に取り組んだ。 ・苦情等については、その都度内部で検討し、順次改善を行っている。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・新商品の開発 ・地産地消、安心安全の取り組みの推進 ・地域のイベントへの積極的な参加 ・地元の食材を利用した食育等の取り組み

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】
「そば」「もち」「味噌」「ジュース」「漬け物」の各部門が、それぞれ切磋琢磨しながら事業を行い、また地域のイベントにも積極的に参加し、「地産地消」を積極的に推進し、経営面でも良好です。

【総合的な評価】
そばや定食等を提供する食堂は来店者アンケートでも、多くがリピーターであり、性別、年齢に関係なくほとんどの人が、満足、やや満足を含め接客、品揃え等に満足していると回答しており評価できます。
食堂において、新たなメニューを取り入れる等、利用者の増加を図る取り組みを行っており評価できます。
会員の高齢化が進む中、新たに若い会員の入会を進め、相互協力を行いながら地産地消や健康寿命を念頭とした新商品の開発にも力を入れていて評価できます。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70.6

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	10月から11月頃
	調査対象	施設来場者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>1 性別 男性：52%、女性：48%</p> <p>2 年齢 20歳未満：0%、20代：1%、30代：0%、40代：6%、50代：16%、60代：22%、70代以上：55%</p> <p>3 職業 学生：1%、会社員：17%、自営業：22%、公務員：3%、主婦：36%、その他：21%</p> <p>4 居住地 松本市内：41%、松本市外：59%</p> <p>5 味工房はたにきた目的は 食事：67%、買物：15%、観光：13%、仕事：4%、その他：1%</p> <p>6 味工房はたをどのくらい利用されていますか。 初めて：18%、週に1回程度：3%、週に2回程度：1% 数週間に1回程度：8% 月に1回程度：14%、月に数回：13%、年に1~2回：29%、年に数回：15%</p> <p>7 施設の利用満足度を教えてください。 (1) 対応 とても満足：45%、やや満足：20%、普通：33%、やや不満：2% (2) 営業日 とても満足：28%、やや満足：15%、普通：54%、やや不満：3% (3) 品揃え とても満足：23%、やや満足：18%、普通：56%、やや不満：3% (4) 価格 とても満足：28%、やや満足：12%、普通：58%、やや不満：1%、不満：1% (5) 施設 とても満足：26%、やや満足：11%、普通：58%、やや不満：1%、不満：1%</p> <p>8 味工房はたの印象はどうですか。 期待した以上に良かった：17%、期待通りだった：38%、まあまあだった：40% 特に感じない：5%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・松本に来るとよく寄ります。今までどおりおいしいそばを提供してください。 ・毎年、りんごとおいしい新蕎麦が楽しみ。 ・店の看板が見えにくい。 ・混雑したときもおいしいそばを提供する。そば打ちが見られて感動した。 ・コーヒーが無料でとてもよい。 ・そばがおいしい。価格が良心的。スタッフの対応にばらつきがある。 ・そばの羊羹がおいしい。 ・そばは手打ちしなければ安くなる。大盛が300円増となるのはなぜか？ ・何年ぶりに利用しておいしかった。 ・そばと焼きおにぎりのようなセットメニューを希望する。 ・波田御膳がとてもよい。(おこわ等内容を選ぶことができる) ・入口の階段が少し大変だった。 ・そば湯が濃く、サービスもよく、大変満足。 <p>○要望・苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーブルと椅子が不満。 ・夕方の営業時間が短い。 ・メニューが少ない。 ・そばが高い。 ・テーブルの片付けが遅い。 ・トイレの臭いがやや気になる。 ・そばつゆが少ない。 	