

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	松本市波田特産品直売施設		所管課 TEL	観光温泉課 0263-34-8307					
所在地	松本市波田8501番地1		設置年月	平成3年					
施設設置目的	特産品の販売等を通じ、地場産品を生かした観光振興を図る。								
施設概要・設備	木造平屋建 売り場1、売り場2、厨房、事務室								
指定管理者名(選定方式)	松本市波田商工会(特命)								
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	地場農産物及び特産品の直売と地域の観光振興								
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(%)				
	来場者数(人)		14,558		88.9%				
(特記事項) 令和2年2月1日から3月31日まで冬季休館									
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
		利用料収入	4,850,000	利用料収入	3,489,186	土地転貸料	244	土地転貸料	250
		売上	6,700,000	売上	2,615,858				
	営業外収益	1,030,500	営業外収益	1,507,895					
	計	12,580,500	計	7,612,939	計	244	計	250	
	支出 (歳出)	人件費	4,550,000	人件費	3,671,277	借上料	317,000	借上料	317,000
		仕入	4,700,000	仕入	1,542,311			工事請負費	102,600
		一般管理費	2,610,000	一般管理費	2,675,092				
			【内訳】						
			・水道光熱費	816,756					
			・通信費	152,310					
		・消耗品費	198,899						
		・販促・広告費	119,600						
		・荷造運賃	1,212,754						
		・支払手数料	152,433						
		・負担金	10,000						
		・損害保険料	12,340						
計	11,860,000	計	7,888,680	計	317,000	計	419,600		
損益	720,500		-275,741	差引	-316,756	差引	-419,350		
(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
62.4

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、アンケートからも問題は見られない。
	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	訓練の実施や関係機関への緊急連絡網が作成されており、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	食品営業賠償共済等に加入し、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	個人情報の伴うデータは商工会で一括管理し、情報流出の対策を講じている。
	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	商工会担当職員が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	波田商工会各種団体、構成企業によるバックアップ体制がとられている。
	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、管理運営業務を的確に理解し、運営・管理されている。
		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	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	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切といえる。
		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	有資格者の配置や指揮系統、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	年休5日の取得等、積極的に取り組んでいる。
	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	外部の研修会や月例の販売員会議での情報交換で、販売員の資質向上に努めている。
	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	経理処理は、商工会の担当職員が行っており、問題は見られない。
		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	警備業務の一部について、第三者と契約し、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	適切に報告されており、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	研修や月例会等で、安全対策の教育・周知が行われている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	定期巡回、清掃等が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	設置目的、管理運営業務を的確に理解し、運営・管理されている。
		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いるが、冬季間の運営が課題。
	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	地域団体と連携し、各種イベントや商品開発等に積極的に取り組み、地域振興を担っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	周辺事業所と連携し、イベント等でPR、利用促進を図っている。
	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	地域内共通のポイントサービスに加入し、利用者の利便性、満足度の向上を図っている。
	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	障害者等に配慮した対応ができるよう、販売員への教育の場が設けられている。
	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	随時、利用者アンケートを実施し、課題等は月例の販売員会議で共有し、適切に対応している。
	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	商工会の顧問中小企業診断士に、年に数回、問題点を指摘してもらい、販売員で共有・改善をしている。
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	C	省エネや廃棄物削減に率先し取り組んでいるが、具体的な目標は定められていない。	
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	販売員のシフトや通信網の整備等により、経費削減や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、又事業計画とおりに収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	C	支出総額は計画書の範囲内だが、収入は大幅に乖離があるため、利用者増のためのさらなる工夫が求められる。

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	随時
	調査対象	サラダマーケット利用者
	調査方法	アンケート用紙による
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	<p>○天候や病気による出荷数の減少、外部での販売イベントの減少や、冬期休業の実施等により赤字決算にはなった。</p> <p>○定着してきた松本市内の商店街等のイベントが昨年で終了になってしまったが、市内の別地区よりお声掛けいただき、イベント事業(城南朝市)に参加参加させてもらえるようになった。</p> <p>○周辺事業所と連携したイベント事業は継続し、農産物のPRや集客につながるよう努めた。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○また、周辺事業所と実行委員会を組織し、県の元気づくり支援金を活用して、ウォーキングイベントを実施し周辺地域の活性化に努めた。</p> <p>○直売所には、販売主任を設け、随時、事務局内で打合せ等を行っている。(店頭でいただいた苦情等に対してはその都度対応している。)</p>
今後の目標	<p>○松本市内の定期イベントにお誘いいただき参加させていただいており、地域住民の方にはご好評をいただき定着してきているため、イベント内でのPRを行い店舗や周辺地域への集客を図り、活性化に努めたい。</p> <p>○引き続き「安心」「安全」な農産物の提供に努めるとともに、売れ残った農産物の惣菜等への利用や、地元生産者を増やすなど、多くの生産者に多くの利益が還元できるよう研究していきたい。</p> <p>○安定した売上の向上を図るよう経営改善をより一層進めていきたい。</p> <p>○令和元年度は周辺事業所との連携の中で、周辺地域の景観や農産物を活用したウォーキングイベントを実施した。次年度もウォーキングイベント・商品開発などを計画しており、集産地域への集客を図り、活性化に努めたい。</p>

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> <p>・周辺事業所と連携し、商品開発やウォーキングイベント等を実施しており、地域内での連携や活性化、誘客促進への取組みが評価できる。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>・市内のイベントや他地区の朝市等に出展・参加し、地場農産物や地域の観光宣伝等に積極的に取り組んでいるが、域外への情報発信については、さらなる工夫に期待したい。</p> <p>・試験的に、閑散期である冬季に休業し、収支均衡及び持続可能な営業形態を模索しているが、来場者数の減少とともに今後の課題となっている。</p> <p>・アンケート結果によると、接客対応への評価が低く、2割弱がやや不満・不満と感じているため、改善が求められる。</p>

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
67.4

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」

※「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	随時
	調査対象	サラダマーケット利用者
	調査方法	アンケート用紙による
調査結果	<p>商品の品揃えについて 満足・やや満足、・・・45%、普通・・・43%、やや不満・不満・・・12%</p> <p>商品の価格について 満足・やや満足、・・・58%、普通・・・37%、やや不満・不満・・・5%</p> <p>接客対応について 満足・やや満足、・・・32%、普通・・・50%、やや不満・不満・・・18%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・店員に怖い感じがあった ・新鮮なものが手頃な価格で買えた ・夏野菜が豊富だった ・レジの人が明るくてよかった ・人も品物も日によってあたりはずれがある。 	