

平成30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	今井農産物直売施設			所管課 TEL	農政課(1613)				
所在地	松本市大字今井886番地2			設置年月	H21.8				
施設設置目的	地域間交流の促進及び地域に関する情報の発信等を通じて地域の活性化を図る。								
施設概要・設備	農産物直売所(農産物直売施設・農産物加工施設・食堂・その他)、多目的交流施設、体験農場 敷地面積 3,053.40㎡ 延床面積 1,833.18㎡								
指定管理者名(選定方式)	株式会社 今井恵みの里(特命)								
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直売施設の利用の許可に関する業務</li> <li>・直売施設の施設などの維持管理に関する業務</li> <li>・特産品の開発、製造および販売に関する業務</li> <li>・地域の食材などの提供に関する業務</li> <li>・地域情報の発信に関する業務</li> </ul>								
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(%)				
	年間利用者数(人)	330,000	370,756	112.4%	103.5%				
	農林水産物販売額(千円)	600,000	669,283	111.5%	108.7%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		利用料金収入	95,410,000	利用料金収入	102,041,330	使用料	36,510	使用料	
		指定管理料	0	指定管理料	0				
		食堂・加工販売収入	26,450,000	食堂・加工販売収入	32,527,430				
	体験農場収入	514,000	体験農場収入	1,473,040					
	地域外販売収入	79,430,000	地域外販売収入	82,278,412					
	年会費	1,719,000	年会費	1,805,000					
	期末棚卸高	2,198,000	期末棚卸高	3,769,262					
自主事業等収入	20,030,000	自主事業等収入	22,234,107						
	計	225,751,000	計	246,128,581	計	36,510	計	0	
支出 (歳出)	物件費	35,703,000	物件費	42,867,972					
	人件費	63,880,000	人件費	73,703,079					
	租税公課	6,930,000	租税公課	12,843,300					
	期首棚卸高	1,739,000	期首棚卸高	2,926,897					
	食堂・加工材料費	12,250,000	食堂・加工材料費	15,291,807					
	地域外販売仕入	60,500,000	地域外販売仕入	59,481,065					
	雑損失	0	雑損失	30,123					
	自主事業支出	20,412,000	自主事業支出	25,183,426					
	計	201,414,000	計	232,327,669	計	0	計	0	
損益	24,337,000		13,800,912		差引	36,510	差引	0	
(特記事項) 道の駅連絡会会費として、70,000円を一般会計から支出(関東50,000円、全国20,000円)									

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

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	売上を引き続き伸ばしており、売上高経常利益率、流動比率とも高い状況を保っている。
		2 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。	1	B	地元で組織された団体のため地区内の各種団体等の参加、協力が得られており、地区全体の支援を受けている。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	市の方針等を理解した事業計画に基づき、適切に管理されている。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	市が示す施設運営方針及び管理の基準に適合した事業計画に基づき、適切に管理されている。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	法令を遵守した適正な管理、運営が行われており、倫理性にも問題はない。
		6 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。	2	B	市及び県の関係課並びに地元団体等とも緊密に連携し、また他の道の駅との連携も図り、事業に取り組んでいる。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	特定の利用者が有利、不利になるような利用制限や優遇はない。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	子供から高齢者まで年齢、性別関係なくすべての方が利用でき、自主事業も、その考えに基づき計画されている。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	施設管理運営上適切な職員体制である。
		10 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	駅長等管理職は、経験者でそれぞれノウハウを持っており、指揮系統、職務権限も明確になっている。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	労働基準法等に基づく適正な労働条件が確保されている。
	職員研修・人材育成	12 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	自主マニュアルによる定期研修のほか、県及び研修機関等の研修にも計画的に参加している。
	経理及び事務処理等	13 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。	2	B	経理規定に基づき利用料金の徴収、管理経費の収支を管理し、四半期ごとの監査、決算監査を実施している。
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	施設部長が会計責任者として帳簿等を管理し、情報公開及び監査請求に対応できる体制を整えている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	施設のホームページ開設、事務、会計処理にもIT機器を活用している。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	それぞれの責任者を明確にし、日常点検、整備業務が日報により管理されている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	報告書関係は、期限が厳守され、適正に作成されている。
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	対応マニュアルを整備し、会議での周知、実地訓練にも取り組んでいる。消防署の講習も受講している。
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	施錠等の確認は管理職員が行い、夜間の警備委託している警備会社に引き継ぎを行っている。
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	危機管理マニュアルを整備し、実地訓練等により全職員に周知されている。
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	災害等緊急時のマニュアル整備とともに連絡網を作成してある。
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	施設内からの避難経路は、日常的に整然と管理されており、定期的な避難訓練で状況を再確認している。
	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	PC管理の個人情報は、セキュリティー対策を講じており、書類関係は、書庫及び事務所を施錠し、管理している。
		秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	職員全体会議及び理事会を定期的に開催し、業務等に対する認識を共有し、適切に行われている。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	的確に把握しており、必要に応じ市と協議を行っている。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	集客・売上伸長のためほぼ毎週イベントを開催し、店舗内のレイアウトを定期的に検討する等工夫がされている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	概ね事業計画通り事業が適切に実行されている。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	節電等への取組み、時差出勤の導入など業務の効率化が実行されている。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品貸出簿が整備されており、備品等に過不足はなく、問題ない。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	備品の機能等に問題はない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	企画運営、HPの作成、広告宣伝、広告媒体の活用により、広く情報を提供し、施設の利用促進を図っている。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	収穫体験チケット、農産物プレゼント等工夫を凝らしサービス向上に努めている。
	障害者等への配慮	34 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	専用駐車場・トイレの確保、段差の解消、車いすの設置等障害者等に配慮した管理がされている。
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	アンケートは、適切に実施されており、苦情等への対応は、即日処理を原則に処理報告書で管理者が検証している。	
セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	POSシステムによる来客数、売上等の管理など適切に行われている。	
14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	廃棄物は、分別処理されており、段ボールは、障害者施設で再利用している。
	地域との連携	38 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	地元の活性化施設であり、町会、小中学校、地元企業等と連携を図り、事業に取り組んでいる。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	利用者の増加もあり、当初計画に比べ人件費、事業費等の増加で支出総額が計画を上回ったが、収入増により対応
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	事業計画を上回る収入が確保できた。

### 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	平成31年3月1日～31日
	調査対象	農産物直売施設・農家食堂の利用者
	調査方法	アンケート用紙への顧客の回答
調査結果	直売施設 満足 56.5% やや満足 25.2% ふつう 17.4% やや不満 0.9% 不満 0% 農家食堂 満足 72.6% やや満足 14.97% ふつう 9.32% やや不満 1.13 不満 1.98%	
利用者からの意見 要望・苦情等	直売施設 農家食堂	意見要望 19 (内苦情1) 意見要望 37 (内苦情2)

### 4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画した事業は100%実現 計画前年比ともに達成</li> <li>目に見える農家支援事業で生産拡大や農業振興に会員の半数以上が参加し生産に活力が出てきた</li> <li>6次産業は農業の切り札として位置づけ、のべ850戸の農家が利用し農産物加工品を約7万本を製造した(自主事業)。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	発生時点で即対応しており問題はない。
今後の目標	平成20年に樹立したグランドデザインは ほぼ実現できたので、開業10年を節目として「今後目指す5ヶ年の振興計画」を樹立した。 この実践により農家が農業で生活のできる仕組みづくりを完成させる。

### 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>自主事業として、体験圃場における収穫体験(一本ねぎ、ぶどう、りんご、米)や農産物加工処理施設を活用した加工技術の習得と6次産業化商品の開発に力を入れ取り組んでおり、農業所得の向上に成果をあげている。</p> <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>道の駅交流など、県外産地と積極的に交流するなど事業を多角的に拡充している。</li> <li>毎年利用者数及び販売額も右肩上がりで上昇してきており、国交省が作成した全国道の駅の優良事例集の掲載、平成29年度には経済産業省による「地域未来牽引企業」に選出されるなど全国的にも評価・注目されている。</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

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	平成31年3月1日～31日				
	調査対象	農産物直売施設・農家食堂の利用者				
	調査方法	アンケート用紙への顧客の回答				
調査結果	(%)					
	区分	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
	農産物直売施設	56.5	25.2	17.4	0.9	0
	食堂施設	72.6	14.97	9.32	1.13	1.98
利用者からの意見 要望・苦情等	(件)					
	区分	意見要望	改善点・苦情			
	農産物直売施設	19	1			
	食堂施設	37	2			
	○農産物直売施設の主な内容					
	《良い点》					
	・大活用して満足です。					
	・いつも新鮮野菜、りんごで買いに来たり、送ったりしています。					
	・とてもすばらしい道の駅。大好きです。					
	・よく直売所を利用するが、前と変わり店の雰囲気が変わったような気がする。					
	・新鮮産地の方と話せるのがよい。					
	《改善点・苦情》					
	・一部の店員(生産者?)の格好がよくない。					
	○食堂施設の主な内容					
	《良い点》					
	・おそば、日替わり定食美味しいです。					
	・待ち時間が短いのが良かった。					
	・味が良い。					
	《改善点・苦情》					
	・出入り口から寒い風が入ってくるので、何とかして欲しい					
	・営業時間が短い。					

(%)

区分	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	
農産物直売施設	56.5	25.2	17.4	0.9	0	100
食堂施設	72.6	14.97	9.32	1.13	1.98	100

(件)

区分	意見要望	
		改善点・苦情
農産物直売施設	19	1
食堂施設	37	2

○農産物直売施設の主な内容

《良い点》

- ・大活用していて満足です。
- ・いつも新鮮野菜、りんごで買いに來たり、送ったりしています。
- ・とてもすばらしい道の駅。大好きです。
- ・よく直売所を利用するが、前と変わり店の雰囲気が変わったような気がする。
- ・新鮮産地の方と話せるのがよい。

《改善点・苦情》

- ・一部の店員(生産者?)の格好がよくない。

○食堂施設の主な内容

《良い点》

- ・おそば、日替わり定食美味しいです。
- ・待ち時間が短いのが良かった。
- ・味が良い。

《改善点・苦情》

- ・出入り口から寒い風が入ってくるので、何とかして欲しい
- ・営業時間が短い。