

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	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								
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	5,000	4,950	99.0%	106.8%				
	加工施設利用者数	800	746	93.3%	97.8%				
	(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
		指定管理料	0	指定管理料	0				
		利用料収入 (使用料)	3,500,000	利用料収入 (使用料)	2,782,538				
		自主事業収入 営業外収益	24,000,000 20,000	自主事業収入 営業外収益	24,578,989 65,319				
	計	27,520,000	計	27,426,846	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	製品売上原価	21,176,000	製品売上原価	21,836,010	指定管理料	0	指定管理料	0
		販売費及び 一般管理費	6,194,000	販売費及び 一般管理費	5,426,036	修繕料	0	修繕料	0
						備品購入費	226,800	備品購入費	0
					工事請負費	166,320	工事請負費	6,026,400	
計		27,370,000	計	27,262,046	計	393,120	計	6,026,400	
損益	150,000		164,800	差引	-393,120	差引	-6,026,400		
(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  
64.5

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	経営状態は問題ないと思われる。	
		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	当該施設を管理するためにつくられた団体であるため、県農業改良普及センターが支援を行っている。	
	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、施設の設置目的などを的確に理解し、事業が実施されている。	
		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	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。	
		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	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。	
		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。	
	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	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。	
		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	利用者が限定されてなく問題は見られない。	
	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	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。	
		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	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。	
		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	関係法令を遵守し従事者の適切な労働条件は確保されている。	
	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	衛生管理者の下、事業を行っており、また食品衛生関係の講習会に積極的に参加するとともに、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	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	経理担当役員を雇用するとともに、内容を第三者機関が点検する等適正に実施されている。	
		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	内容を第三者機関が点検する等、情報公開、監査請求に対応できる内容となっている。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	経理等においてパソコンの活用がなされている。	
		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	施設・備品について日常点検をしており、管理基準を満たしている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	経理内容を第三者機関が点検する等、適正に実施されている。	
	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	食品衛生関係の講習会に積極的に参加するとともに、問題意識を持って事業を実施しており、問題はない。	
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	A	各部会の責任者を中心に、施設の施設の徹底が図られており、問題はない。	
		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	利用者の安全確保に係る日常点検が実施されており、利用者への配慮もされている。	
	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	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。	
		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	避難経路は確保されており、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
	24項目 50点	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	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。
		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	部門ごとの責任者が個人情報と同様の扱いとし管理を行っており、業務従事者への徹底を図り問題はない。
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	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。	
		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	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、問題はない。	
		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	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。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	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。	
	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	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。	
	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	備品等の過不足はなく、問題はない。	
		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	使用後の清掃、点検が行き届いているなど適切に管理され、備品の性能が確保されている。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	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	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	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	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	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	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	利用者アンケートが適切に実施されている。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	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	接客並びにメニュー等、概ねよい回答をいただいている。	
	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	加工工程ごとに時間を確認し作業を実施し、節電等の省エネ対策も積極的に取り組み、また廃棄物の処理方法にも問題はない。
		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	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。
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	事業計画のとおり、事業を実施しているが、今後も創意工夫が必要と思われる。	
		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	事業計画書以上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

平成30年度の 自己評価	各部会でそれぞれ努力して良い結果を出しています。 そば部会については、メニューを考えたりしていますが、平日の集客には苦労しています。 地産地消、安心、安全を心がけ、消費者の要望に応えられるようになってきています。 弁当については、年々注文が増えてきてやりがいがあります。 イベントなどに参加し、添加物の少ない商品の推進に努力しました。
要望・苦情への 対応状況	その都度内部で検討し、順次改善をしています。
今後の目標	新商品を研究したり、多くのお客様に満足していただけるように、引き続き努力していきます。 特産品、地産地消の推進や地域のイベント等に積極的に参加します。 地元の子どもたちとの交流も続けて行います。

### 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】 「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。</p> <p>【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。 「JA長野県健康寿命100歳弁当コンテスト」に初参加し、「花咲くにっこり弁当」が「最優秀賞」を受賞し、また、「長野県味のコンクール」では、「干し柿入りりごんぼ糍」が商品加工の部で「旬ちゃん賞」を受賞し、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。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.5

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	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 43%、女性 57%</p> <p>2 年齢 20歳未満 1%、20代 3%、30代 5%、40代 7%、50代 11%、60代 32%、70代以上 41%</p> <p>3 職業 学生 1%、会社員 21%、自営業 13%、公務員 5%、主婦 39%、その他 21%</p> <p>4 居住地 松本市内 55%、松本市外 45%</p> <p>5 味工房はたに来た目的は 食事 76%、買物 12%、観光 4%、仕事 4%、その他 4%</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 22%、週に1回程度 3%、週に2回程度、0% 数週間に1回程度 8% 月に1回程度 14%、月に数回 7%、年に1~2回 23%、年に数回 23%</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 76%、やや満足 17%、普通 7% (2) 営業日 とても満足 55%、やや満足 21%、普通 24% (3) 品揃え とても満足 52%、やや満足 24%、普通 22%、やや不満 2% (4) 価格 とても満足 61%、やや満足 22%、普通 17% (5) 施設 とても満足 41%、やや満足 31%、普通 27%、やや不満 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 31%、期待通りだった 53%、まあまあだった 13% 特に感じない 3%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホッとできる雰囲気にならいた。景色もよく、また来たい。</li> <li>・お蕎麦と天ぷらが美味しかった。</li> <li>・ここのお蕎麦大好きです。</li> <li>・スタッフの方が良かった。</li> <li>・皆さん親切でよいと思う。</li> <li>・家庭的な雰囲気で気持ちが良い。なんといっても蕎麦の味がよく美味しくいただいた。</li> <li>・レディースデイのサービスは良かった。次回は友達と来たい。</li> <li>・家庭的な雰囲気でよかった。</li> <li>・とても美味しかった。また来ます。</li> <li>・家庭的でよい。</li> <li>・蕎麦がうまい。価格もよい。</li> <li>・穂高方面の蕎麦屋へ行かないで足を延ばしてきてよかった。美味しくいただきました。</li> <li>・蕎麦がうまかった。</li> <li>・(蕎麦が)打ち立てでとても美味しかった。</li> <li>・この店が気に入ってます。波田出身の友人にもこちらに来た際はぜひ立ち寄るように言っています。</li> <li>・ここのお蕎麦が食べたくて来ました。ずーっと続けてください。</li> <li>・蕎麦が特別美味しいので来た。満足している。頑張って蕎麦を打ってほしい。</li> <li>・美味しかった。親切でありがとうございます。</li> <li>・時々個々の蕎麦が食べたくなります。波田御膳はお得感があり大満足です。</li> <li>・よかったのでまた来ます。</li> </ul> <p>○要望・苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さらに面白いメニューを考えてください。</li> <li>・天ぷらが美味しかったので、天井があれば・・・。</li> <li>・蕎麦を美味しくいただきました。かつ丼の他のメニューを充実してください。</li> </ul>	