

令和3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	松本市梓川水田農産物処理加工施設			所管課 TEL	農政課 内線1613				
所在地	松本市梓川倭4175番地1			設置年月	平成17年3月				
施設設置目的	地元農産物を活かした地域の農業振興、農産物特産化の推進、地域振興を図る。								
施設概要・設備	鉄骨平屋建 405㎡ 加工室 6室 冷蔵倉庫								
指定管理者名（選定方式）	加工組合さくら（特命）								
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日（5カ年）								
指定管理者の 主な業務	施設の利用許可に関する業務 施設の維持管理に関する業務 食品加工に関する業務								
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（%）				
	年間利用者数（延べ）	220人	142人	64.5%	57.5%				
	（実人数）		（75人）						
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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 （使用料）	3,200,000	利用料収入 （使用料）	3,170,829	行政財産目的外使用料	25,350	行政財産目的外使用料	25,350
	指定管理料 （雑収入含）	1,150,000	指定管理料	1,153,981	施設運営基金繰入金	1,518,000			
	自主事業収入	16,300,000	雑収入	4,014					
			自主事業収入	17,262,577					
	計	20,650,000	計	21,591,401	計	1,543,350	計	25,350	
	支出 （歳出）	売上原価	15,650,000	売上原価	16,189,656	指定管理料	1,153,981	指定管理料	1,153,981
		販売管理費	5,000,000	人件費	2,801,421	修繕料	66,000	修繕料	545,050
			一般管理費	2,099,275	備品購入遺 委託料	1,518,000	委託料	16,500	
			【内訳】						
			・荷造運賃	・広告宣伝費					
		・通信費	・手数料						
		・消耗品費	・車両費						
		・保険料	・委託料						
		ほか							
		減価償却費	209,952						
		租税公課	650,200						
		雑損失	1						
計	20,650,000	計	21,950,505	計	2,754,481	計	1,715,531		
損益	0		-359,104	差引	-1,211,131	差引	-1,690,181		
（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  
62.6

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 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係各所への連絡網が整備されており、災害時や緊急時における連絡体制が確立されている。
		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、事故防止の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	統括責任者及び部門ごとの責任者が個人情報も含めた情報管理を徹底しており、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	経理担当が会計帳簿による適切な経理管理を行っており、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	C	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、施設利用者数が減少し赤字となった。
		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	施設内に事務所を設置し、統括責任者不在時にも適切な管理運営が行えるようサポート体制が確立されている。
	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	施設の設置目的や管理運営方針を理解し、適切に業務が実施されている。
		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	報告書類は適切に作成され、緊急時の連絡体制も確立されており、責任を持って管理運営に取り組まれている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	各部門ごとに必要な業務従事者が配置されており、人員配置やシフト体制は適切であり問題はない。
		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	統括責任者のほか各部門ごとに責任者が配置されており、指揮系統、責任権限が明確になっている。
	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	休暇取得や業務効率化による労働時間の削減など、労働環境の改善に取り組まれている。
	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	随時、部門ごとに業務従事者への業務指導など人材育成が適切に行われている。
	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	会計士の協力の下、専用の会計帳簿により適切に経理業務が実施されており、問題はない。
		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	委託業務について、第三者との当該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書は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	事故防止等の安全対策は徹底されており、随時、業務従事者への研修も実施されている。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
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	収穫時期には受託件数を調整するなどして業務の平準化を図り、適切に事業が実施されている。
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	B	自主イベントの開催等により、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	A	Instagramを活用した情報発信やHPの作成等により施設利用促進に努められており、評価できる。
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	加工における利用者からの要望には可能な限り対応するなど、満足度向上に努めている。
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	簡易スロープ設置による段差解消など、障害者、子ども、高齢者に配慮した対応を行っている。
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	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を実施しているほか、苦情にも迅速な対応ができています。
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を確認でき、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	こまめな消灯による節電等、省エネ対策に積極的に取り組んでいる。	
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	適切な工程管理により経費削減や作業の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	新型コロナ等の影響を受け利用者が大幅に減少したものの、昨年よりも赤字幅は縮小した。

### 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3年度の 自己評価	インスタグラムを活用した情報発信に若手の新組合員を起用したが、思ったより好評で新規のお客様やDMを利用した問い合わせをいただくようになった。加工依頼の減少は、道の駅等での販売が低迷していることによるものと思われる。店頭販売に大きな役割を果たしている米粉パンの配合を変えることによって、「美味しくなった、やわらかい」との好評を得た。新型コロナウイルス感染症が拡大する中、休業することなく日々業務ができたことはよかったと感じる。
要望・苦情への 対応状況	異物混入、真空パックの確認不足などの苦情があったが、大きな問題にならずに適切な処理ができた。また、イートインスペースがあれば焼きたてのパンを楽しめるのにとの要望があった。
今後の目標	原材料や光熱費等が値上がりしているため、専門家の指導の下、経費削減と経営の見直しを検討していきたい。当組合は、地元農村地域の活性化のためオンリーワンの工夫のある受託加工製造を開発し、継続していくことが差別化にもなると思う。それこそが加工組合さくらにできることだと思っているが、受託加工だけでは雇用や店舗販売が成り立たないので、今後も引き続き自主事業と合わせて事業を進めていきたい。

### 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】 米粉パンの製造販売による米粉の消費拡大、長野県産小麦を使ったパンによる地産地消の推進及び安心・安全な商品提供等に積極的に取り組んでいて評価できます。</p> <p>【総合的な評価】 食品を扱う施設であることから、HACCPによる衛生管理が徹底されており、特色ある加工品の研究開発、また、市内のみならず市外の保育園へのパンの提供やパン教室の開催などによって、消費拡大及び農業振興に貢献しています。さらに、新規顧客獲得のためインスタグラムを活用するなど、積極的な情報発信に努められており評価できます。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により加工依頼件数は昨年度に比べ大幅に減少したものの、収支については経営努力により赤字幅が減少しました。 アフターコロナを見据えながら、今後も新商品開発を含めた商品加工と、地場農産物を活用した安心・安全な商品提供に取り組んでいただきたい。</p>
---

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.6

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	令和4年2月～3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>1 年齢別 10代 1人 20代 1人 30代 3人 40代 4人 50代 3人 60代 1人 70歳以上 5人</p> <p>2 地域別 松本市内 11人 梓川地区 7人 長野県内 0人 観光客（旅行者） 0人</p> <p>3 加工組合さくら（あずさ夢工房）は何で知りましたか？ 知人の紹介 7人 商品をプレゼントで頂いて 5人 SNS等の口コミ情報 1人 その他（インスタ 2人 味来センター祭 1人 味噌作り体験 1人 店舗を見かけて 3人）</p> <p>4 加工組合さくらの、お気に入りの商品は何ですか？ やわらかみそパン 6人 あんパン 2人 米粉パン 6人 贅沢な食パン 2人 ベーグル 2人 シフォンケーキ 3人 赤飯 3人 ラウンド米粉パン 5人 地元産の商品 3人 メロンパン 2人 チョココルネ 2人 きな粉ぼーる 3人 米粉ロールケーキ 2人 塩クレーセント 2人</p> <p>5 価格について 高い 0人 普通 15人 安い 3人 その他（ちょうどいい）</p> <p>6 取り扱って欲しい商品がありますか？ 揚げあんパン（きなこ、ココア）、ホットサンド、フルーツサンド、ハード系パン、 デニッシュ系パン、カレーパン、牛乳パン</p> <p>7 加工組合さくらで受託加工をしているのをご存知ですか？ （生産者の方が原材料を持ち込み、当組合が販売できる加工製品にする事） トマトジュース、りんごジュース、果実ジャム、もち、おこわ等 はい 10人 いいえ 8人</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも「こんにちは、いらっしゃいませ～」と声をかけてくれるので元気になります。</li> <li>・あずさ夢工房の商品めっちゃ美味しくて大好きです。あと新商品も食べたいです。</li> <li>・美味しくて、安くて、近所ですととても嬉しいです。</li> <li>・特にみそパンが美味しい</li> <li>・これからも頑張ってください。</li> <li>・最近サンドウィッチが無くてさみしい。</li> <li>・たまにパンの底がこげている。</li> </ul>	