

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	松本市今井農産物直売施設			所管課 TEL	農政課 内線1613				
所在地	松本市大字今井886番地2			設置年月	平成21年8月				
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	敷地面積 3,053.40㎡ 延床面積 1,833.18㎡ 農産物直売所、農産物加工施設、食堂、多目的交流施設、体験農場								
指定管理者名(選定方式)	農業生産法人 株式会社今井恵みの里(特命)								
指定期間	平成31年4月1日～令和6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 特産品の開発、製造、販売及び地域の食材等の提供に関する業務								
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(%)				
	施設利用者数(人)	360,000	336,458	93.5%	97.6%				
	販売額(千円)	700,000	721,675	103.1%	100.2%				
	(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
		指定管理料	0	指定管理料	0	行政財産目的外使用料	35,470	行政財産目的外使用料	35,470
		利用料金収入	114,890,000	利用料金収入	109,675,527				
		事業収入	130,200,000	事業収入	117,199,051				
	年会費	2,450,000	年会費	2,464,000					
	期末棚卸高	0	期末棚卸高	5,216,262					
	自主事業収入	24,300,000	自主事業収入	25,414,114					
	計	271,840,000	計	259,968,954	計	35,470	計	35,470	
支出 (歳出)	人件費	66,140,000	人件費	74,090,543	指定管理料	0	指定管理料	0	
	売上原価	86,960,000	売上原価	83,980,078			備品購入費	1,496,000	
	租税公課	15,000,000	租税公課	16,496,007					
	雑損失	0	雑損失	172,256					
	自主事業支出	29,650,000	自主事業支出	26,180,794					
一般管理費	52,780,000	一般管理費	38,517,994						
		【内訳】							
		・広告宣伝費	・手数料						
		・通信運搬費	・消耗品費						
		・包装資材費	・修繕料						
		ほか							
計	250,530,000	計	239,437,672	計	0	計	1,496,000		
損益	21,310,000		20,531,282	差引	35,470	差引	-1,460,530		
(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
64.2

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、特定の利用者が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、従業員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	事故防止のための対策が講じられているほか、賠償責任保険にも加入されており、問題はない。
	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	鍵付き書庫での文書保管や電子ファイルの暗号化等により、セキュリティ対策が講じられている。
	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	経理担当が適切な収支管理を行っており、情報公開及び監査請求に対応できる体制が整えられている。
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	財務モニタリングの結果、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営が行われている。
		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	部門間の応援体制など、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、仕様書に示した業務が適切に実施されている。
		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	市、県や他の道の駅との連携が取られており、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	各部門ごとに責任者や必要な従業員が配置されており、人員配置やシフト体制は適切である。
		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	休暇取得や時間外労働の削減など、従業員の意識改革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	年2回、食品衛生管理研修等の研修が実施されているほか、従業員への業務指導も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	経理担当が適切に収支管理を行っており、会計士の確認及び四半期ごとの監査や決算監査が実施されている。
		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	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のほか、定期ミーティングや防災訓練の実施により緊急時対応が徹底されている。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、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	利用者ニーズに対応した営業時間の設定等の工夫が見られ、事業計画書に基づき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	季節ごとの各種イベント開催や地元小学校と連携した農業体験学習等に取り組まれている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	SNS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	季節ごとの各種イベント開催や消費者への収穫体験チケットの配布など、利用者の満足度向上に努めている。
障がい者等への配慮		25 障がい者、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	スロープ設置による段差解消や車いすの設置など、障がい者、子ども、高齢者に配慮した対応が行われている。
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	利用者アンケートは適切に実施されており、苦情等は報告書にまとめられ早期対応が図られている。
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	定期的にセルフモニタリングや自己評価が行われており、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	こまめな節電や照明器具のLED化など、省エネ対策に取り組まれている。	
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	時差出勤の導入等による経費削減や業務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	B	コロナ禍の中、利用者数は減少したものの、収入は昨年を上回り黒字基調を維持できた。

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3年度の 自己評価	令和3年度計画した事業は100%実施できた。事業実績は、食堂施設が新型コロナウイルスによる時短等により客数が減少し計画を下回ったが、直売施設については、客数は減少したが、過去最高実績の昨年を若干上回る事ができた。
要望・苦情への 対応状況	発生主義を原則とした迅速な対応に努めており、問題ありません。
今後の目標	「今後目指す！！5カ年の振興対策」の実現を目標に取り組み、農業に特化した道の駅をアピールしていきます。

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】 規格外品の果実を有効活用するための取り組みとして受託加工事業を行っており、6次産業化による商品開発と生産者の農業所得向上が図られていて評価できます。</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、また、直売所での各種イベント開催や消費者への収穫体験チケットの配布など、利用者サービスを目的とした企画が実施されているほか、地元小学校と連携した農業体験学習、りんごや田んぼオーナー制度など、様々な取組みが実施されています。さらに、インスタグラム、フェイスブック、ツイッターなどSNSによる積極的な情報発信にも努められていて評価できます。 コロナ禍の中、施設利用者数は減少したものの、販売額は昨年を上回り黒字基調を維持しました。 アフターコロナを見据えながら、今後も多角的な事業展開による農業振興及び地域活性化や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
71.2

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	令和3年9月～11月
	調査対象	農産物直売所及び食堂利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>【農産物直売所】</p> <p>地域別来場者 市内 19.6%、県内 35.3%、県外 45.1</p> <p>来場者年代別 20代 7.7%、30～40代 3.8%、50～60代 34.6%、70代以上 53.8%</p> <p>来場男女別 男性 55.8%、女性 44.2%</p> <p>来店頻度 年 36.5%、月 42.3%、週 3.8%、初来店 17.3%</p> <p>スタッフの対応 満足 20.8%、やや満足 35.4%、普通 37.5%、不満 6.3%</p> <p>商品の値段 満足 19.1%、やや満足 29.8%、普通 44.7%、やや満足 4.3%、不満 2.1</p> <p>農産物の新鮮さ 満足 34.0%、やや満足 34.0%、普通 29.8%、やや満足 2.1%</p>	
	<p>【食堂】</p> <p>地域別来場者 市内 36.2%、県内 42.6%、県外 21.3%</p> <p>来店頻度 年 46.7%、月 33.3%、週 4.4%、初来店 6.7%、その他 8.9%</p> <p>食事の味付け 満足 52.3%、やや満足 27.3%、普通 13.6%、やや不満 4.5%、不満 2.3%</p> <p>スタッフの対応 満足 48.9%、やや満足 28.9%、普通 20.0%、不満 2.2%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【農産物直売所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード決済をできるように。(3件) ・店内が混んでいるので、入店制限をして欲しい。レジが混んでいる。(2件) ・商品が豊富、野菜が新鮮で嬉しい。(5件) ・スタッフが親切でありがたい。(1件) ・収穫体験の企画はいつも楽しみにしている。(3件) <p>【食堂】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業時間の延長、メニューの種類を増やす。 ・美味しかった、活気がある、日替わりの今井定食は楽しみ。 ・味付けが悪い、かき揚げが揚げ過ぎ、時間がかかりすぎ。 ・今井定食の提供数が少ない、そば等の品切れ時間が早すぎ。 ・値段が高い、量が少ない。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多目的トイレをウォシュレットにして欲しい。 	