

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	松本市波田農産物加工販売施設			所管課 TEL	農政課 内線1613				
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、食堂								
指定管理者名（選定方式）	波田みはらし味の会（特命）								
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日（5力年）								
指定管理者の 主な業務	施設の利用許可に関する業務 施設及び設備の維持管理に関する業務 特産品の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（%）				
	食堂利用者数	4,770人	4,347人	91.1%	105.0%				
	加工施設利用者数	760人	817人	107.5%	129.1%				
	（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				
		利用料収入 （使用料）	2,000,000	利用料収入 （使用料）	1,750,882				
		事業収入	20,000,000	事業収入	18,671,696				
	雑収入	50,000	雑収入	85,513					
	計	22,050,000	計	20,508,091	計	0	計	0	
	支出 （歳出）	売上原価	16,035,000	売上原価	15,866,653	指定管理料	0	指定管理料	0
		販売管理費	6,015,000	人件費	1,868,472	修繕料	416,900	備品購入費	428,450
			一般管理費	2,809,410	備品購入費	1,260,600	休業補助金	55,440	
			【内訳】		工事請負費	196,900			
			・荷造運賃	・広告宣伝費					
		・通信費	・手数料						
		・消耗品費	・旅費交通費						
		・リース料	・保険料						
		ほか							
		租税公課	574,300						
計	22,050,000	計	21,118,835	計	1,874,400	計	483,890		
損益	0		-610,744	差引	-1,874,400	差引	-483,890		
（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
61.4

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、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	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ほか、賠償責任保険にも加入されている。
	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	会計担当が会計帳簿による適切な経費管理を行っており、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伴うイベント等の中止により、収入が減少し損失が生じた。
		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	部門間連携により、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、仕様書に基づき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	各部門ごとに責任者や必要な業務従事者が配置されており、人員配置に問題はない。
		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	休暇取得や時間外労働の削減に努めるなど、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	衛生講習会への参加や衛生管理者による研修等が実施されており、アンケート結果も良好である。
	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	経理業務に精通した組合員の雇用、専用の会計帳簿による経費管理など適切に事務処理が行われている。
		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避難訓練の実施など、緊急時対応が業務従事者に徹底されている。	
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	衛生管理が必要な管理区域や業務内容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	業務が一時期に集中しないよう受託件数の調整により平準化を図り、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	自主イベントを開催するなどして、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	B	新聞折込チラシを活用した幅広い情報発信を行い、施設の利用促進に取り組んでいる。
	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	自主イベントの開催など、利用者サービスを目的とした企画が実施されている。
	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等、障がい者や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	利用者ニーズを把握するためアンケート調査が実施されており、要望や苦情に対して順次改善が図られている。
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	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や節水等、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	利用状況に応じた食堂の営業時間の調整による人件費削減など、経費削減が図られている。
	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	新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴うイベント等の中止により、収入は計画を下回った。

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年度も、コロナ感染症のまん延により、外食控えやまん延防止重点措置等による客足の減少で厳しい状況ではありましたが、このような状況の中、各部会の売り上げについては、本年度も新型コロナウイルス感染症により感染予防をしながらの活動で前年よりは多少増えましたが、地域イベントは全て中止となり、思うように実績を伸ばすことが出来ませんでした。コロナ感染症の影響を受け苦しい状況の中、協力金なども使わず、まずまずの結果が出せた事は嬉しい事でした。
要望・苦情への 対応状況	要望、苦情等を受けた都度、内部で検討し順次改善しています。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・新商品の開発やお客様に喜んでいただける商品づくりに努力します。 ・地産地消の推進や特産品を使った加工品の販売をするために、地域イベント等に積極的に参加します。また、視察研修等により知識を深めます。 ・コロナ感染症が収束したら、子供たちとの交流も再開したい。

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>【個別施設ごとのテーマに対する評価】 個別施設ごとのテーマ：地域食材の提供 地場農産物を活用したメニューを提供しており、地産地消推進の店としても登録されています。また、そば粉を活用したメニューとして、「ざるそば」のみならず「そばだんご」や「そば薄焼」など工夫が凝らされ、リピーターの確保に努め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います。アンケート結果から、市内のみならず市外の方にも多く利用されており、接客や品揃えに関する利用者満足度が高いことは評価できます。また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により地域イベントが全て中止となりましたが、自主的にイベントを企画・開催し、消費拡大及び地産地消の推進に取り組まれたことも評価できます。 アフターコロナを見据えながら、今後も消費者ニーズに応じた商品づくりと、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
68.4

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	令和3年11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 性別 男性 58%、女性 42%</p> <p>2 年齢 20歳未満 0%、20代 2%、30代 3%、40代 6%、50代 13%、60代 26%、70代以上 50%</p> <p>3 職業 学生 0%、会社員 24%、自営業 15%、公務員 4%、主婦 27%、その他 30%</p> <p>4 居住地 松本市内 34%、松本市外 66%</p> <p>5 味工房はたに来た目的は 食事 77%、買物 13%、観光 7%、仕事 0%、その他 3%</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 41%、週に1回程度：1%、週に2回程度 0%、数週間に1回程度 5%、月に1回程度 4%、月に数回程度 2%、年に1~2回程度 30%、年に数回程度 17%</p> <p>7 施設の利用満足度を教えてください。 対応 とても満足 44%、やや満足 13%、普通 41%、やや不満 2%、とても不満 0% 営業日 とても満足 31%、やや満足 14%、普通 53%、やや不満 2%、とても不満 0% 品揃え とても満足 27%、やや満足 22%、普通 50%、やや不満 1%、とても不満 0% 価格 とても満足 29%、やや満足 16%、普通 54%、やや不満 1%、とても不満 0% 施設 とても満足 27%、やや満足 12%、普通 59%、やや不満 2%、とても不満 0%</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 16%、期待通りだった 36%、まあまあだった 38%、特に感じない 10%、良くなかった 0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフは年をとっているが明るく元気 ・新そばが美味しかった。 ・家庭的な雰囲気良かった。 ・天ぷらは季節の野菜で良い。そばはいつでも美味しい。 ・そば打ちが見れて、打ちたてを茹でて美味しかった。 ・スタッフの接客が気に入った。 ・美味しかった。そば団子も良かった。大満足。次は手打ちそばで。 ・メニューのカレーにびっくり！コーヒー自由にもびっくり！ ・そばかんでんが良い。波田漬うまい。 ・美味しいと聞いて来た。期待しています！ <p>○要望・苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・終了時間が早い。 ・トイレのドアが重い。 ・とても忙しそうで、待ち時間が長い。 ・土日の忙しい時の対応に工夫を。 ・割り箸のほう使いやすい。 	