

令和6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	四賀クラインガルテン（坊主山・緑ヶ丘）		所管課 TEL	農政課 78-3002	
所在地	松本市取出481-1、松本市中川1747-1		設置年月	平成5年4月～平成16年3月	
施設設置目的	遊休農地の有効活用と豊かな自然、風土を守り、市民等の福祉の増進を図るとともに、都市住民と地域住民の交流による地域活性化に寄与する。				
施設概要・設備	【坊主山】敷地面積：28,522㎡ 施設：体験農園53区画、体験学習施設1棟、駐車場等 【緑ヶ丘】敷地面積：33,828㎡ 施設：体験農園78区画、管理棟1棟、駐車場等				
指定管理者名（選定方式）	四賀むらづくり株式会社（特命）				
指定期間	令和5年4月1日から令和8年3月31日				
指定管理者の 主な業務	・使用者募集、使用申請受付及び許可、使用料徴収、使用者の安全及び衛生管理 ・施設及び設備の維持管理 ・自主事業の企画・運営・実施				
利用料金制の導入	なし 委託料方式				
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（％）
	年間利用区画	131	127	96.9%	98.4%
	（特記事項）				

事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和6年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5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	21,290,000	指定管理料	21,286,642	使用料	45,083,888	使用料	45,397,844
						光熱水費	5,075,093	光熱水費	5,045,549
						基金繰入金	27,390,000	基金繰入金	20,153,100
					基金利子	159,265	基金利子	109,361	
	計	21,290,000	計	21,286,642	計	77,708,246	計	70,705,854	
	支出 （歳出）	人件費	9,647,358	人件費	9,006,424	指定管理料	21,286,642	指定管理料	21,290,000
		事業費	11,642,642	事業費（以下内訳）	10,993,194	手数料	443,310	手数料	443,310
			報償費	28,000	借上料	2,712,637	借上料	2,712,637	
			交際費	69,700	工事請負費	27,390,000	工事請負費	20,153,100	
			消耗品費	714,809	委託料	1,985,500	積立金	26,156,716	
			燃料費	82,354	積立金	18,300,000	負担金	0	
			印刷製本費	5,760					
			電気料	5,011,497					
			ガス代	96,196					
			水道料	1,134,950					
			修繕費	1,751,727					
			郵送料	105,524					
			広告料	232,700					
			手数料	50,440					
		委託料	888,120						
		借上料	31,662						
		原材料費	789,755						
計	21,290,000	計	19,999,618	計	72,118,089	計	70,755,763		
損益	0		1,287,024		差引	5,590,157	差引	-49,909	
（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
60.2

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	クラブハウスは希望すれば誰でも分け隔てなく利用可能であり、平等に利用できるような公平性が確保されている。
	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	職員の労働条件は正当に確保されており、特に問題なし
	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	職員間の連絡体制が整っている。また、消防署と連携のもと、通報訓練なども行っている。
		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	定期的な見回りとしてではないが、 日常業務の中で事故防止に努めている。
	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	C	書類の保管場所には鍵をかける等、書類管理には注意している一方、パソコンのパスワード設定が行われていない等電子データのセキュリティ対策は改善が必要。
管理能力	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	情報公開や監査請求があった場合に対応できるように書類が準備されている。
	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	昨年までは経営的に苦しかったが、収益構造の改善と経費削減を進め、今期（6月決算）で改善の見込みが立っている。来期以降も継続して改善を図る。
		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	専門業者や外部専門家によるサポート体制がある。
	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	C	市が示す仕様書の内容を理解し、履行しているが、会報誌の発行が仕様書のとおりにには発行できていない状況。
		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	市の担当部署とは、メールや電話で緊密に連携を取って事業に取り組んでおり、連携は良好である。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	役割分担は明確で、適切に連携している。
		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	指揮系統は全て社長が担う等、責任体制が明確化されており、統制は取れている。
	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	長時間労働はなく、基本的に超過勤務がないようにしている。休日はカレンダー通りで、正月休み等も確保されている。
	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	月次会議での業務指導や、今後の研修計画があり、適切に実施されている。
	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	専門の会計事務所が入っており、適正に処理を行っている。
		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	警備、消防設備、浄化槽の保守点検などを外部の専門業者へ適切に委託している。
		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	事業報告書や実績報告書は、市へ適正に作成・提出している。
	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	事故防止のための安全教育に従事者に対して実施している。
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	管理区域や業務範囲を明確に把握し、巡回や清掃を行っている。
		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	SNS等を活用して施設の利用促進を呼びかけている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	契約書や仕様書に基づいて、ほぼ計画通りに事業を実行している。
	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	地域の住民や団体に施設を利用してもらうなど、連携を図っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	独自のHP、Instagram、市の地域づくり協議会のHPなどを活用し、情報発信を行い、利用率の維持・向上に努めている。
	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	利用者の意見を聞き、自分たちで直せる範囲の修繕は速やかに行っている。
	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	一部スロープが設置されている場所もあり、車椅子の利用者などが来た場合は、個別で案内などの対応を行う。
	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	C	これまでは口頭でアンケートを取っていたが、今後は書面アンケートを導入し、意見収集を強化する。
	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	運営会議で業務に対する自己点検を常時行うなど適切に実施されている。
	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	節電、節水、ゴミの分別、周辺の環境整備に取り組んでいる。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	少額の修繕は、自社の職員（大工経験者等）や地域の提携業者で対応し、効率化を図っている。
	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	収入は指定管理料が主であり、計画の範囲内で経費を執行している。利用者も安定して確保できている。

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	令和 6 年 4 月 1 日 ~ 令和 7 年 3 月 3 1 日
	調査対象	クラインガルテン利用者
	調査方法	アンケート回答用紙・メール
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 6 年度の 自己評価	・エアコンの設置要望が多い ・ベランダ・デッキの修理はほとんどが老朽化で朽ちている為応急処置しか方法がなく、土台から朽ちてしまっているのが根本的な修理が必要 ・ラウベの周りのイチイの木が枯れていて区画がはっきりわからないほどのところもあり、イチイもしくは他に代わるものの植樹が必要だが対応できていない。 ・水回りも老朽化の為水漏れが多く、部分的に修理を行っている。給湯器も安全点検の時期が来ていて、とりあえずアラームは解除していただいているが、老朽化の為水が漏れ、交換したラウベもある。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	

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。

【総合的な評価】

四賀むらづくり株式会社は、四賀クラインガルテン開園時から関わっており、施設の運営理念などを十分理解している指定管理者です。
施設運営方針を理解し、適切に管理を行っている点や独自のホームページ、SNS、PR活動を通して、情報発信に努めている点を評価します。
その一方で、利用者からの要望が多岐にわたり、対応に苦慮している様子も見受けられます。市とも連携をとりながら、こういった対応が可能か検討し、できる範囲で利用者の要望に応えていけるように引き続き取り組んでいただきたいと思います。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
65.2

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6年7月から8月
	調査対象	クラインガルテン利用者
	調査方法	アンケート用紙、メール
調査結果	56通回答（使用区画128区画中 56通回答 回答率43.75%） （回答内訳） ベランダ・デッキ28件、周りの山林2件、水回り（台所・洗面台・お風呂・トイレ）17件、網戸6件、窓・ドア19件、外壁・外回り15件、畑・土壌7件、室内・エアコン22件、区画・生垣12件、ラウベ周辺15件、設備（備品）6件、キッチン周辺2件、全体14件	
利用者からの意見 要望・苦情等	・ベランダデッキ ベランダ、デッキがささくれていて裸足や靴下だけではケガをしてしまう、根太自体が腐っている、釘が浮いていてとても危険等 ・水廻り 水道の各パッキンが傷んでいて水漏れがある、浴室の排水が不良、便器の裏側から水が滴り落ちる時がある、トイレの温水洗浄器が不良、修理依頼するもはっきりした回答がない等 ・網戸 網戸の建付けが悪く閉まらない、網戸の開閉がスムーズにいかない等 ・窓・ドア サッシの片側が空かない、トイレ・洗面所のドアが閉まりきらない、建物自体が歪んでいる等 ・外壁・外回り 建物のゆがみや傾きにより隙間から虫が部屋に入ってくる、しっかりした排水管等の設備を整えてほしい等	