

平成29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(四賀農林担当) 64-3115						
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の活性化に寄与する。								
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、資材置場1棟、ガラス温室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、駐車場他								
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	平成25年4月1日～平成30年3月31日(5年間)								
指定管理者の主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・使用者募集、使用申請受付、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、実施 								
利用料金制の導入	なし								
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(%)				
	公募による年間利用区画	130区画	129区画	99.2%	99.2%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	18,688,320	指定管理料	18,688,320	使用料	44,188,288	使用料	45,513,983
					光熱水費	4,877,616	光熱水費	4,732,604	
					基金繰入金	21,978,000	基金繰入金	16,079,040	
					基金利子	213,147	基金利子	256,381	
	計	18,688,320	計	18,688,320	計	71,257,051	計	66,582,008	
	支出 (歳出)	人件費	9,918,720	人件費	9,272,589	指定管理料	18,688,320	指定管理料	18,688,320
		事業費	8,640,000	事業費	9,470,783	修繕料	2,626,560	修繕料	304,992
自主事業費		129,600	自主事業費	244,200	消耗品費	17,280	手数料	17,031	
					手数料	16,912	借上料	2,688,500	
					借上料	2,688,500	工事請負費	16,079,040	
					工事請負費	21,978,000	積立金	28,290,000	
					積立金	24,620,000	負担金	3,000	
					負担金	3,000	委託料	267,300	
計	18,688,320	計	18,987,572	運搬料	433,980	運搬料	206,660		
損益	0	-299,252	差引	184,499	差引	37,165			
(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
59.9

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	C	同社事業の絞り込みで経営改善されたが、収穫の不安定な季節食材に依存しない宿泊施設の経営確立が必要である。
		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	種々の地区内公施設の業務を受託しており、それらを機能的に結びつけながら管理運営を行っている。
	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	開園当初より管理運営に関わりをもっており、目的、理念を理解した運営がされている。
		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	C	市の運営方針に適合した管理運営をしているが、人員配置で管理基準を満たさない部分がある。
		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、公正な姿勢で管理運営が行われ、個人情報の保護等にも充分留意している。
		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	利用者の募集、各種イベントの実施など、市と連携を取りながら適切に取り組んでいる。
	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	全ての区画は公平に管理されており、特定の利用者により利便な運営はなされていない。
		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	全国から応募者があり、応募者多数の場合には抽選により利用者及び利用区画が決定されている。
	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	C	兼務の事務担当により適切に管理されているが、専任の社員配置を求めている。
		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	各施設に常駐している社員はその管理に精通しており、浄化槽の管理等の有資格者も社員に在る。指揮系統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	勤務時間、休日等適正な労働条件を確保している。
	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	C	職員研修計画に基づく社員研修により、人材の育成による計画的な経営が必要である。
		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	C	兼務の事務担当者により適切に管理されているが、専任の社員配置を求めている。
	経理及び事務処理等	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	本業務専用の通帳、帳簿により適切に管理されており、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	事務所にはパソコンが設置され、本施設のホームページや事務処理に活用している。
		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	日常的に巡回点検を行っており、日報管理も行われ、仕様を満たしている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	期限までに提出されており、内容も概ね適切に作成されている。
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	A	社員による、利用者の避難訓練及び消火訓練が行われており、緊急時の対応が確保されている。	
	19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	夜間等の施錠については徹底されており、鍵の管理も適切に行われている。	
	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	安全管理については、日頃より社員教育が徹底されている。	
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	社内の指揮系統、関係機関への連絡等は概ね明確になっている。	
	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	施設、敷地は整然と管理されており、避難経路に問題は無い。	
241項目 50点	個人情報保護	23 個人情報の具体的管理方法(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	利用者の個人データについては、特定の社員のみが管理を行っており、電子データのセキュリティ対策も講じている。
	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	法人としての社会的責任を認識し、社員教育が徹底されている。
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	C	維持管理及び事業運営等の仕様は概ね満たし適切に実施されているが、草刈りや芝刈りの遅れなど一部管理が不適切だった。
		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	巡回点検等を実施し、もれなく把握されている。
		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	自主事業で利用者参加によるイベントの実施等創意工夫がされている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	仕様どおりに実施されている。
	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	社員の持っている技術を活かし、自ら修繕を行うなど経費の節減を図っている。
	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	適切に管理されており問題ない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	C	年間を通して100%利用となるように、新鮮な情報による広報活動が必要である。
	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	定期的な機関誌の発行、栽培講習会の開催、要望に対する迅速な対応など利用者の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	クラブハウス、管理棟などにはスロープも設置されており、バリアフリーとなっている。
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	利用者アンケートの意見・要望などを共有し、適切な修繕工事や利用者サービスを図っている。
141項目 34点	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	事業日報を付け、日々の業務の確認を行っている。
	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	当該施設は資源循環型農業の実践の場と位置づけられえおり、その理念に従った栽培指導を利用者にも行っている。
	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	C	田舎の親戚制度など地域住民のボランティアによる交流にも気配りをしているが、現在形骸化が進んでいる。
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	事業計画書どおりの事業を実施しているが、損益が約30万円マイナスとなっている。
		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	C	空区画が1区画あったため使用料収入はその分減ったが、その他は事業計画書どおり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	平成29年4月から平成30年3月
	調査対象	公募によるクラインガルテン利用者129組
	調査方法	定期通信によりアンケート内容を周知し、用紙または口頭により回答を得た
調査結果	○回答数 112件 ○回答率 86%	
利用者からの意見 要望・苦情等	○建物の老朽箇所の修繕及び塗装をしてほしい。 ○園内通路の整備をしてほしい。 ○水道、便座など水回りを更新してほしい。 長期滞在者のごみ処理をしてほしい。 インターネット、Wi-Fiが使える環境を提供してほしい。	

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	○利用者間や地域住民との交流の拡大を図るため、イベントの充実に努めた。 利用者からの修繕要望の把握に努め、改善を実践できた。 垣根の修繕、園内環境美化などで出た草木を堆肥化し、花壇等へ還元を図った。 人手不足の農家と、お手伝いを希望する利用者間の斡旋ができた。
要望・苦情への 対応状況	○利用者からの要望に対しては即日対応に心掛け、時間が掛かる場合は説明して承諾を得るなど不信感を与えない対応に努めた。
今後の目標	○クラインガルテンライフに魅力を感じられるイベントを利用者と考案していきます。 園内の環境美化の強化を図ります。 ホームページの活用により、旬な情報の発信に取り組んでいきます。 都市部県人会総会等の機会を捉えたパンフレットの配布などのPR活動により、利用者の確保を図ります。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】 事業計画に基づいた自主事業が行われており、利用者や地域住民との交流の機会が向上した。 【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の運営を目的に会社が設立され、開園当初から関わっており、施設の運営理念などを理解し、利用者からの信頼も厚い。また、四賀地区の数少ない雇用の場など地域住民との結び付きが強く、交流事業の推進や、利用者や農家の「田舎の親戚制度」の維持運営については高い評価を得ている。 今後は、四季折々の旬なイベント情報の発信など、きめ細かなホームページの更新。都市部に出向いてのチラシの配布などのPR活動を積極的に行い、年間を通して常に空き区画のない利用の早期達成に向けた取り組みが必要である。 なお、会社の業績は以前に比べ若干好転しましたが、人材育成や社員の労働環境の改善、企業としての主体性を高めた経営など安定した経営基盤の確立が必要です。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
66.9

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	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果		
利用者からの意見 要望・苦情等		