

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	四賀クラインガルテン（坊主山・緑ヶ丘）			所管課 TEL	農政課 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	平成30年4月1日～令和5年3月31日（5年間）								
指定管理者の主な業務	・ 利用者募集、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、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	129区画	128区画	99.2%	99.2%				
	（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	19,419,604	指定管理料	19,419,604	使用料	44,056,277	使用料	42,131,631
		利用料収入 （使用料）		利用料収入 （使用料）		光熱水費	5,054,135	光熱水費	5,159,463
		自主事業収入		自主事業収入		基金繰入金	19,072,658	基金繰入金	16,288,800
					基金利子	148,333	基金利子	155,218	
	計	19,419,604	計	19,419,604	計	68,331,403	計	63,735,112	
	支出 （歳出）	人件費	10,000,000	人件費	11,391,519	指定管理料	19,419,604	指定管理料	19,419,604
		事業費	9,419,604	事業費	9,823,083	手数料	460,074	手数料	16,973
自主事業費		0	自主事業費 （内訳）	0	借上料	2,712,637	借上料	2,712,637	
			・ 消耗品	・ 燃料費	工事請負費	19,072,658	工事請負費	16,288,800	
			・ 電気料	・ 水道料	積立金	26,400,211	積立金	24,810,000	
		・ 修繕費	・ 通信費	負担金	0	負担金	4,000		
		・ 委託料	・ 手数料			運搬料	443,309		
		・ リース料	・ 原材料費						
計	19,419,604	計	21,214,602	計	68,065,184	計	63,695,323		
損益	0		-1,794,998		差引	266,219	差引	39,789	
（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
57.6

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	市民の平等な利用について考え方の明示がある。
	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	適正な労働条件が確保されている。
	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	緊急時の指示系統や関係機関への連絡は明確になっているが、管理者から使用者に周知する非常放送設備の機器類が経年劣化により故障しており、今年度改善済である。
		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	指定管理者の責に帰する事項において損害賠償等のリスクに対応している。
	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	利用者の個人データについては、特定社員のみが管理しており、電子データのセキュリティ対策も不備はない。
	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	市の情報公開条例及び施行規則に準じて対応している。
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	コロナ禍に伴う影響により、当施設の指定管理事業外の事業において損失が発生したが、改善に向け対応中である。
		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	種々の地区内公共施設の業務を受託しており、それらを機能的に結び付けながら管理運営している。
	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	C	開園当初から管理運営に携わり、当該施設の理念を十分に理解しているが、利用者との施設管理（光熱水費等）に対するトラブルが生じるケースも見受けられる。
		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	今年度はコロナの影響により、各種イベントの実施は見送られたが、市と連携を取りながら適切に取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	C	両クライナガルテンに1名ずつ社員配置されているが、専任の社員配置を求めている。
		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	各施設の担当社員はその管理に精通しており、浄化槽管理等の有資格者もいる。指揮系統も明確になっている。
	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	C	従事者少数のため、積極的な取り組みには至っていない状況。
	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	C	苦情対応処理、対応後の責任の所在の明確化等のスキルアップを求めている。
	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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受等管理されている。
		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	業務の第三者への委託は行っておらず、該当なし。
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	期限までの提出がされ、内容もおおむね適切に作成されている。	
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	当年度はコロナ禍のため未実施。平常時は社員による利用者の避難訓練及び消火訓練が実施されており、緊急時の対応も確保されている。	
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	日常点検、周囲の清掃等、また利用者不在時の施設管理も含め、当年度は適切に行われた。
		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	積極的な自主事業を展開し、利用者に設置目的である豊かな自然風土を体感させている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	概ね仕様どおりに実施されている。
	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	当年度は実施されていないが、平常時には「収穫祭」など地域住民との交流にも配慮しながら特色あるイベントを実施している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	広告宣伝、企画運営、HPの作成等により、広く情報を提供し、施設の利用促進を図っている。
	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	C	当該施設の設置理念を基盤とした一律的な対応だけではなく弾力的な対応が求められる。
	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	クラブハウス、管理棟などにはスロープも設置されていて、障害物等も見受けられない。
	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	利用者からの苦情・要望に対して積極的かつ弾力的な対応が一層求められる。
	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	C	ラウベ数が多い中で、今後個々のラウベの施設カルテの作成が求められる。
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	当該施設は資源循環型農業の実践の場とも位置付けられており、その理念に沿った実践をしている。	
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	社員の有する技術等を生かして、自ら修繕を行うなど経費節減を図っている。
	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	当該施設に係る事業費については、2年続けての赤字収支となっている。

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3年4月1日～令和4年3月31日
	調査対象	クラインガルテン利用者
	調査方法	アンケート用紙回収・口頭聞き取り調査
調査結果	98組回答	
利用者からの意見 要望・苦情等	○利用ラウベ（建物全般）について ○利用区画について ○その他 の項目についてのアンケート 3の別紙	

4 指定管理者による自己評価

令和3年度の 自己評価	○修繕に関する要望が主であるが、職員が対応できる事には即時対応をしている。または外部に委託、専属委託者に依頼をし随時対応している。（修繕・蜂の巣駆除・網戸張替え等） ○利用者に刈払機・耕運機の使い方の指導を行っている。
要望・苦情への 対応状況	○環境整備を心がけ、特に訪問者のあるクラブハウス入口にはバラの植栽をし、定期的に庭の草刈を行い美観に努めた。 ○コロナ禍において全体環境整備が実施できなかったため、共有区画、通路、駐車場等の整備は自社で行った。 ○館内清掃 ○園内巡回を行い、異常の有無の確認と利用者とのコミュニケーションを図っている。 ○見学者の対応の随時受付、施設案内等感染対策を取りながら遂行した。
今後の目標	○空き区画を埋めるべく、ホームページの更なる活用で情報発信し、現利用者の口コミ、紹介などで新規利用者の獲得に努める。 ○利用意欲が湧くような施設全体の環境整備を引き続き行っていく。 ○依然とコロナ禍ではあるが感染対策に留意しイベントを少しずつ復活させ、利用者同士のコミュニケーションが取れるように努めたい。

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>【総合的な評価】</p> <p>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の一つとして、開園当初から関わっている指定管理者です。また、施設の運営理念などを十分理解し、地区の数少ない地域雇用と地域の発展を目的とした地域づくりの一環として地域住民との結びつきが強く、ガルテンライフを楽しんでもらうように心がけていました。利用者個々の施設利用に対する考え方や要望も多岐になっている状況で、施設の運営理念を過剰に説くことがトラブルの一因になり、利用者との信頼関係を失っている事が見受けられます。利用者との誠実に向き合う対応が求められます。</p> <p>今後も引き続き地域のイベント情報の発言や独自のHPなどの更新や情報発言などPR活動を積極的に行い、空き区画のない状況づくりを期待します。</p>
--

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
62.6

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」

※「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4月1日～令和4年3月31日
	調査対象	クラインガルテン利用者
	調査方法	アンケート用紙・口頭による聞き取り調査
調査結果	98組回答 ○利用ラウベについて・・・80% ○利用区画について・・・15% ○その他・・・・・・・・・・ 5%	
利用者からの意見 要望・苦情等	○利用ラウベについて ・ベランダ床板の劣化、腐食。 ・天井の隙間から鳥獣の糞が落ちるので隙間を埋めてほしい。 ・風呂水道栓の経年劣化により取替 ・給湯器劣化取替 ○利用区画について ・生垣が枯れていて景観が悪い。 ・水はけ対策（坊主山・・・区画により通路に雨水が溜まりやすい。 緑ヶ丘・・・畑に水がつく） ○その他 ・枯損木による倒木の危険性あり。事前の対応を求める。	