

令和5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 34-3222		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・使用者募集、使用申請受付及び許可、使用料徴収、利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	129	98.5%	100.0%
	(特記事項)				

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和5年度）				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入 (歳入)	指定管理料 利用料収入 (使用料) 自主事業収入	21,290,000	指定管理料 利用料収入 (使用料) 自主事業収入	21,290,000	使用料 光熱水費 基金繰入金 基金利子	45,397,844 5,045,549 20,153,100 109,361	使用料 光熱水費 基金繰入金 基金利子
	計	21,290,000	計	21,290,000	計	70,705,854	計	77,622,614
支出 (歳出)	人件費 事業費 自主事業費	10,000,000 11,290,000 0	人件費 事業費 (内訳) ・事務費 ・光熱水費 ・材料費 ・委託料 自主事業費	8,516,665 12,246,741 0	指定管理料 手数料 借上料 工事請負費 積立金 負担金	21,290,000 443,310 2,712,637 20,153,100 26,156,716 0	指定管理料 手数料 借上料 工事請負費 積立金 負担金	19,419,604 443,310 2,712,637 27,005,383 27,960,000 0
	計	21,290,000	計	20,763,406	計	70,755,763	計	77,540,934
損益		0		526,594	差引	-49,909	差引	81,680

(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
59.6

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。	
		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る、当施設の指定管理事業外の事業損失の改善に向け依然対応中である。	
		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、それらと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	B	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管理運営している。	
		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	依然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	B	専任の社員も配置され改善が見られる。	
		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各種資格を有する者もいる。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	正社員が少ないため積極的な取り組みには至っていないものの、パート社員を雇用し取り組む姿勢はうかがえる。	
	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	接遇研修等計画的に実施し、業務に活かす取り組みを講じている。	
		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収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	期限までに提出がされ、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	社員による利用者の防災訓練の実施や施設の環境整備など安全対策が取られている。
	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	積極的に事業を展開し、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	地域住民にもクラブハウス等を開放し、地元とのつながりに配慮しながら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	概ね評価できるが、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、障害者や子どもなどに配慮されている。	
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	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	こまめな節電や、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	支出総額は事業費計画の範囲であり、利用目標もほぼ達成している。	

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5年4月1日～令和6年3月31日
	調査対象	クラインガルテン利用者
	調査方法	アンケート回答用紙・メール
調査結果	63通回答 (使用区画129区画中 63通回答 回答率48.8%)	
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	

4 指定管理者による自己評価

令和5年度の 自己評価	○バラダの老朽化についての要望が多く緊急性が高い建物から修理を行う ○玄関・天井等の隙間補修を行う ○窓枠のゆがみにより、窓の開閉ができず修理を行う ○隣地境の生垣の植え替えを行う
要望・苦情への 対応状況	○園内の通路に水溜りができ補修を行う ○緑ヶ丘地区へのごみステーション設置について調査研究を行う ○要望があった「クラインの日」の環境整備の班編成の見直しを行う ○全体的に老朽化が進んでいるので修繕だけでは賄えない部分が増えている
今後の目標	○イベント等を企画し、坊主山・緑ヶ丘両地区の交流を深める ○「種から実になるまでの成長過程を楽しむ」・「とれたて野菜の美味しさが実感できる」など、利用者自らが挑戦・体験したくなるような企画と講習会の実現をめざす ○空き区画ゼロを目標に、これまで以上ホームページを活用しての利用促進や現利用者の協力を得ての仲介・紹介活動に努める

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が開園する当初から関わっており、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。また、地区の数少ない雇用の場の創出と地域の発展をめざした取り組みは、地域住民との結びつきも強く、利用者にはガルテンライフを楽しんでもらえるよう心がけ取り組んでいます。</p> <p>昨今、利用者個々の施設利用に対する考え方や要望も多岐にわたる中、施設の運営理念を過剰に説くことでトラブルとなるケースがありましたが、利用者と誠実に向かい対応する姿勢がうかがえるようになりました。</p> <p>今後も引き続き地域のイベント情報の発言、独自のホームページの更新やPR活動を積極的に行い、空き区画のない状況や環境づくりを期待します。</p> <p>【総合的な評価】</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計点数</td> </tr> <tr> <td colspan="2">66.6</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7	合計点数		66.6	
配点	評価										
10	B										
点数	7										
合計点数											
66.6											

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5年4月1日～令和6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・メール
調査結果	<p>63通回答（使用区画129区画中63通回答 回答率48.8%）</p> <p>○利用ラウベ(建物全般)について 53% ○利用区画について 18% ○その他 29%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○利用ラウベについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベランダの老朽化による床の腐食や手すりのガタつき（要望が最も多い） ・窓枠のゆがみにより隙間が生じ、洗面台や風呂場の窓の開閉ができない。網戸が外れてしまう。 ・ガス台やガス給湯器の耐用年数を考慮し、古く汚れているものから順次交換してほしい。 ・シャワーヘッドがサビている。 <p>○利用区画について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣地境の生垣（イチイの木）が枯れている。イチイ又は他の樹木と植え替えが必要。 ・園内の通路が、水はけが悪く水溜りができるので砂利を入れてほしい。 <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緑ヶ丘地区にゴミステーションの設置要望。 ・「クラインの日」の環境整備の班編成について、本人が利用するラウベがあるブロックごとにしてほしい。（見直し済み） 	