

## 令和2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17147-1			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:体験学習施設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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・施設及び設備の維持管理</li> <li>・自主事業の企画、実施</li> </ul>								
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(%)				
	公募による年間利用区画	130区画	125区画	96.2%	96.2%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)					市の収支			
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		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	42,131,631	使用料	45,198,350
					私用光熱水費	5,159,463	私用光熱水費	4,813,459	
					基金繰入金	16,288,800	基金繰入金	19,816,500	
					基金利子	155,218	基金利子	154,133	
	計	19,419,604	計	19,419,604	計	63,735,112	計	69,982,442	
	支出 (歳出)	人件費	10,000,000	人件費	11,400,792	指定管理料	19,419,604	指定管理料	19,243,062
		事業費	9,142,404	事業費	9,454,571	修繕料	0	修繕料	172,000
自主事業費		277,200	【内訳】		消耗品費	0	消耗品費	0	
			・消耗品費		手数料	16,973	手数料	17,257	
			・電気料		借上料	2,712,637	借上料	2,712,637	
			・水道料		工事請負費	16,288,800	工事請負費	19,816,500	
			・修繕費		積立金	24,810,000	積立金	27,526,833	
			・委託料		負担金	4,000	負担金	3,000	
			・リース料		運搬料	443,309	運搬料	443,309	
			・燃料費		備品購入費	0	備品購入費	0	
		・通信費		保守点検料	0	保守点検料	47,844		
		・手数料							
		・原材料費							
計	19,419,604	計	20,855,363	計	63,695,323	計	69,982,442		
損益	0		-1,435,759	差引	39,789	差引	0		
(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
58.8

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、特定の利用者に対する有利または不利な運営は見受けられない。	
	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、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	緊急時において、社内の指示系統、関係機関への連絡等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より、事故に対する対策を行っている。	
	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	利用者の個人情報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	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、直前々期に債務超過となったが直前々期及び直前期には改善された。	
		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	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、それゆえに利用者との施設利用に対する乖離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	当年度は多くの各種イベントはコロナ禍により中止したが、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名ずつ社員が配置されているが、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	本施設の規約により利用料金、管理経費等は会計帳簿により適切に管理されている。
			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	業務の第三者委託は行っておらず、該当はない
		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実施できなかったが、毎年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、清掃等は適切に行われていて、管理区域、業務範囲について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	田舎の親戚制度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	A	広告宣伝、企画運営、独自の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おり、高く評価できる。	
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	概ね評価されるが、一律的な対応だけではなく弾力的な対応が求められる。	
障害者等への配慮		25 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、管理棟などの段差のある個所にはスロープが設置されていて、障害者、子ども、高齢者等に配慮している。	
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、個別ラウベの管理経過が明確になるような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 経費削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削減を図っている。	
	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	C	当該施設に係る事業費については、3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2年4月～令和3年3月
	調査対象	利用者129組
	調査方法	定期通信等で連絡し、メモ、口頭で回収・聞き取り
調査結果	○回答数・・・108組 ○回答率・・・83%	
利用者からの意見 要望・苦情等	・凍結防止帯及びセンサー不良取替を・インターネット、Wi-Fi等の普及・トイレ設備の修繕・施設全体の老朽化対策・室内壁雨染め・ベランダ床板腐蝕・水道部品の摩耗・共用通路整備・雨漏り改善・上水道の濁り解消・石積み崩れ・下水の臭気・畑の水はけ改善・獣虫害対策・枯損木の伐採、撤去	

### 4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	○自己評価 ・利用者の要望に前向きに対応を心掛けた ・施設の老朽化に伴う最大限の修理・修繕実行 ・園内除草の廃棄場所設置と整備 ・施設内の花壇美化、生垣修繕、共有部剪定 ・凍結防止帯通電点検、極寒機に独自点検
要望・苦情への 対応状況	○要望、苦情への対応状況 ・修繕の要請については早い対応を心掛け小破修理は即対応 ・特にトイレのワシュレットの設置、修理に関しての要望が多い。高額な修繕のため長年要望に応えられていない。 ・凍結防止帯通電点検実施 ・水回り設備の経年劣化による修繕が増えている ・水道配管、混合栓など的高額修理が多い
今後の目標	・コロナ禍にあり各種イベントを中止しており、利用者間の交流が図れない状況は非常に残念なところであるが、ガルテンライフを楽しんでもらえるよう環境を整えたい ・利用者に快適に利用してもらうため、環境整備、設備修繕には高額な費用を要する。老朽化した施設等の改善を望む ・クラインガルテンPRパンフレット県外配布を積極的に実施する ・独自のクラインガルテンHPの有効活用に努める

### 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。

【自主事業を実施している場合の評価】 事業計画はあるが、コロナ禍にあり自主事業が概ね中止となったが、ガルテンライフを楽しんでもらうように心がけていた。	<table border="1"> <tr> <th>配点</th> <th>評価</th> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <th>点数</th> <td>7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7
配点		評価					
10	B						
点数	7						
【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のひとつとして設立され、開園当初から関わっており、施設の運営理念などを十分理解しています。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つきが強く、交流事業の推進など積極的に取り組んでいます。 そうした中、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。一人一人と誠実に向き合う対応が求められます。 今後も四季折々の旬なイベント情報の発信の発信や、独自のHP更新などきめ細やかな情報発信、都市部に出向いてのチラシ配布などに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状況となる事が求められます。	<table border="1"> <tr> <th>合計点数</th> </tr> <tr> <td>65.8</td> </tr> </table>	合計点数	65.8				
合計点数							
65.8							

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
<b>適正</b>

【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		