

令和元年度 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	松本市四賀環境学習の森	所管課 TEL	耕地林務課(四賀農林担当) 0263-64-3115						
所在地	松本市中川1915番地1	設置年月	平成16年4月						
施設設置目的	市民等の田舎と都市の交流の場。里山を中心とした多目的利用や森林資源の持つ公益的な機能を通じて自然環境学習を行う。								
施設概要・設備	<ul style="list-style-type: none"> ・交流促進センター 700㎡(研修室、木工体験室、調理室) ・林間広場施設コテージ3棟(1棟30㎡、6人前後宿泊可) ・付帯施設(四阿、ピオトープ、薬木園、遊歩道、屋外トイレ等) 								
指定管理者名(選定方式)	四賀むらづくり株式会社(公募)								
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5力年)								
指定管理者の 主な業務	施設利用の許可、利用料金の徴収、施設の維持管理運営、自主事業の企画及び実施								
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(%)				
	交流センター利用人数 <small>(減免利用者、無料施設利用者含む)</small>	1,000 10,000	331 5,278	33.1% 52.8%	48.4% 93.5%				
	コテージ利用人数 <small>(減免利用者含む)</small>	100 150	22 22	22.0% 22.0%	84.6% 84.6%				
	遊歩道(無料施設)	3,000	2,110	70.3%	97.2%				
	(特記事項)								
	無料施設利用者数は、管理者が目視で確認した人数。								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	6,192,000	指定管理料	6,192,000	使用料	215,550	使用料	126,160
	計	6,192,000	計	6,192,000	計	215,550	計	126,160	
	支出 (歳出)	人件費	2,870,000	人件費	2,899,467	指定管理料 土地賃借料	6,192,000	指定管理料	6,035,048
		事業費	2,112,000	事業費	2,210,174		613,576	土地賃借料	613,576
		【内訳】 ・消耗品費230千円・修繕費200千円 ・光熱水費1,682千円・燃料費150千円		【内訳】 ・消耗品費207千円・修繕費348千円 ・光熱水費1,516千円・燃料費139千円					
	事務費	1,210,000	事務費	1,130,949					
	【内訳】 ・通信費110千円・委託料470千円 ・リース料91千円・手数料他539千円		【内訳】 ・通信費67千円・委託料470千円 ・リース料92千円・手数料他502千円						
計	6,192,000	計	6,240,590	計	6,805,576	計	6,648,624		
損益	0	-48,590	差引	-6,590,026	差引	-6,522,464			
(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
61.4

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、問題はみられない。
	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、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	社内の指揮系統、関係機関への連絡等明確になっている。
		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	定期的に施設内の巡回を行い危険な箇所を把握し、利用者の事故を防止するための対策を講じている。
	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	個人情報の取り扱いについて、特定の社員が管理を行っている。
	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	会計帳簿や利用申請書類等について、事務担当者が適切に管理をし、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
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、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営を行っている。
		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	地区内公共施設の業務を受託しており、必要に応じてサポート・バックアップできる体制がある。
	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	B	設置目的及び施設運営方針を理解し、適切な管理運営をしている。
		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	常に市及び関係団体等と連絡を取り、責任を持って事業に取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	社員1名が常駐しており、必要に応じて増員するなど柔軟に対応している。
		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	施設管理に必要な資格を有し、施設の状況を熟知した社員が現場に配置されており、指揮系統も明確である。
	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	勤務時間、休日等適正な労働条件を確保しており、長時間労働は行われていない。
	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	定期的に社員研修を行っており、社員教育に熱心に取り組んでいる。
	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	専任の事務担当者が事務処理を行い、別の社員がその内容をチェックしている。
		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	清掃、警備、設備保守点検業務の一部について第三者に委託し、業務を適切に実施している。
		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	適切に作成し期限までに報告されている。
	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	安全管理については日頃より社員教育を実施しており、危険箇所等の情報共有もしっかり行われている。
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	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。
		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	施設の設置目的を理解し、事業計画に基づき適切な運営を行っている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画に基づき、適切に事業が実施されている。
	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	隣接するクラインガルテンや地域住民と連携を取り合い、環境整備、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	C	四賀観光協会等のHPや広報媒体を通したPRを行っているが、利用が低調であることから更なる工夫が必要。
	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	施設の設備の点検や美観の維持を日頃から行い、気持ちよく利用できるように努めている。
	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	バリアフリーの施設であり、子供から高齢者まで参加できる催事を企画している。
	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	B	苦情はほぼなく、要望や意見については市に報告をしている。
	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	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	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	ゴミの分別、照明や空調の節電は徹底しており、周辺環境整備も定期的に行われている。	
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	コスト意識を持ち、経費削減に努めている。また、分業制による業務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	C	修繕費の増加により、事業収支が赤字となった。また、有料利用者は前年度より減少し収入状況は低調である。

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	平成31年4月1日～令和2年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	利用者に口頭で聞き取り及び要望記入用紙回収
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

令和元年度の 自己評価	<p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 多くの方が利用しやすいよう、今年度も土日祝日の施設開放を行った。(新型コロナウイルス感染拡大防止の為年度末期は閉館) コテージ周辺や散策コースの環境整備に努め、有料の施設利用者以外の方も自由に施設利用できるようにした。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 来場者用駐車場の整備・整地を行った。 常に電話での問い合わせに応じられる体制をとった。(電話の転送) 利用者が施設利用に際し、同行する等利用者のサポート体制をとった。 倒木の危険性がある枯損木について、松本市に報告し伐採していただき、利用者の安全確保に努めた。 <p>【要望・苦情への対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間を通して苦情はなかった。 危険個所の見回りをし、発見した場合は速やかに松本市に報告した。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ホームページでの周知を充実させ、利用者増加に繋げる。 文化サークルなどへ利用を呼びかけ、利用者の増加を図る。 自主事業として、隣接するクラインガルテンのガルテナー講師による各種講習会等を開催し、利用者層の拡大を図る。

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>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>木工教室やキノコの駒打ち教室等、施設の設置目的に則した自主事業を行い利用者の増加を図った。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>施設周辺の草刈りや植栽の管理をしっかり行い、美観維持を心掛けている。また、遊歩道の整備をし、散策で訪れる方にも楽しんでもらえる施設づくりに努めている。</p> <p>現地管理者は、利用者に対して適切なコミュニケーションを取り、施設利用の際は利用者に寄り添うサポート体制をとっているため苦情等はなく、利用者が安心して利用できている。</p> <p>また、当該指定管理者は当施設の設置当初から管理業務を受託しており、施設の状況を熟知し適切な管理を行っている。一方で、施設及び設備の老朽化による魅力の低下や、定期的利用者の減少により、有料施設の利用者数が近年大幅に落ち込んでおり、今後、新規利用者の開拓等の集客策について市と連携して取り組むことを期待する。</p>
--

配点	評価
10	C
点数	5
合計点数	66.4

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	平成31年4月1日～令和2年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	利用者に口頭で聞き取り及び要望記入用紙回収
調査結果	回答数 56	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【交流促進センター】 (施設修繕、備品関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベランダの床板に腐食が見られ、手すり部分はささくれているため、ケガをする危険性があるため修繕してほしい。 ・板壁の損傷が酷く、外観が悪いので塗装修繕が必要。 ・交流促進センターの入口が砂利で滑って入りにくいのでアスファルト舗装にしてほしい。 ・スリッパを新調してほしい。また、古くなったものは廃棄してください。 ・木工体験室の各種工具に使用不可能なものがあるので更新してほしい。 <p>【コテージ】 (良い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・静かで環境が良い。 <p>(施設修繕)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベランダの床板損傷が危険なので修繕してほしい。 ・暖房設備を整えてほしい。 ・森の中のトイレが使えず不便。 ・コテージへの遊歩道の杭等が腐食して固定金具がところどころ障害になる。 <p>(要望、その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バーベキューが出来るような設備がほしい。 ・利用頻度が少ない為か室内がカビ臭い。 ・ペット同伴を認めて欲しい。 ・コテージの利用料金が低い。 ・駐車場が遠くて不便。 <p>【全体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・松本市HPが分かりにくい。 ・施設の修繕を万全にして環境を整え、このような素晴らしい施設があることをPRしたほうが良い。 ・松枯れ倒木の危険箇所が多々あり、利用に不安がある。 	