

平成30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"> ・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 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	130区画	100.0%	100.7%
	(特記事項)				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	19,066,520	指定管理料	19,066,520	使用料	43,782,870	使用料	44,188,288
					私用光熱水費	4,743,431	私用光熱水費	4,877,616	
				基金繰入金	20,271,600	基金繰入金	21,978,000		
				基金利子	154,583	基金利子	213,147		
	計	19,066,520	計	19,066,520	計	68,952,484	計	71,257,051	
支出 (歳出)	人件費	9,315,286	人件費	9,362,058	指定管理料	19,066,520	指定管理料	18,688,320	
	事業費	9,374,034	事業費	10,118,131	修繕料	0	修繕料	2,626,560	
	自主事業費	377,200	【内訳】		消耗品費	0	消耗品費	17,280	
			・消耗品費		手数料	16,685	手数料	16,912	
			・電気料		借上料	2,712,637	借上料	2,688,500	
			・修繕費		工事請負費	20,271,600	工事請負費	21,978,000	
			・委託料		積立金	26,231,522	積立金	24,620,000	
			・リース料		負担金	3,000	負担金	3,000	
			自主事業費	250,956	運搬料	433,980	運搬料	433,980	
			【内訳】		備品購入費	216,540	備品購入費	0	
			・原材料費						
			・謝礼						
	計	19,066,520	計	19,731,145	計	68,952,484	計	71,072,552	
損益	0		-664,625		差引	0		差引	184,499

(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
60.2

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に努めているが、季節食材に依存しない宿泊施設の経営確立がなお一層求められる。	
		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付けながら管理運営している。	
	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	開園当初から管理運営に携わり、当該施設の目的、理念を理解した運営を継続している。	
		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	市の運営方針に概ね適合しているが、一部改善に向け対応している。	
		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	C	施設の維持管理について一部不適切な部分の確認され、改善に努めている	
		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	特定利用者に対する有利な運営は見受けられない。	
		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	全国からの応募があり、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	各クラインガルテンに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。	
		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。	
		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	勤務表で確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。	
	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	B	利用者への対応について、社員研修や実践を通じてスキルアップを図っている。	
		経理及び事務処理等	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	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。
	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	本業務占用の通帳、帳簿等により適切に管理されており、対応できる内容になっている。	
	15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。		1	B	本施設のHPを立ち上げるなど、積極的に施設の情報提供などに活用している。	
	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	C	日常的に巡回点検を実施し管理もされているが、更新修繕について、より詳細な日報や棟ごとのカルテ作成を求めている。	
	17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。		2	B	期限までの提出がされ、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実施されており、緊急時の対応も確保されている。	
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	夜間等の施設については徹底されており、鍵の管理も適切にされている。	
		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、日頃より社員教育を実施している。	
	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、避難経路に問題はない。	
	24項目 50点	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(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、特定社員のみが管理しており、電子データのセキュリティー対策も不備はない。
		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、社会教育が徹底している。
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	冬期間の施設管理業務に、一部不適切な対応が確認され改善中である。	
		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	管理区域、業務範囲については、把握しており、業務に支障は生じていない。	
		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	概ね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	C	社員の有する技術等を活かして、自ら修繕を行うなど経費の削減を図っている。	
	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く、問題はない。	
		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	定期的に点検が実施されている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	広告宣伝、企画運営、HPの作成、により広く情報を提供し、施設の利用促進に関し高く評価できる。	
	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	概ね評価されるが、一律的な対応にならないよう留意することも必要とされる。	
	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、障害物等も見受けられない。	
	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	C	利用者の苦情要望について、弾力的な対応が一層求められる。	
	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	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日報・施設カルテ作成が求められる。	
	14項目 34点	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付けられており、その理念に沿った実践をしている。
		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	B	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配慮しながら、特色ある交流イベントを実施している。
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	C	事業計画の範囲であるが、支出総額前年比743千円増加なり、664千円の損益となっている。	
		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	B	事業計画どおりの収入は確保している。	

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	平成30年4月から平成31年3月
	調査対象	公募によるクラインガルテン利用者130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る回答
調査結果	○回答数－105組 ○回答率－81%	
利用者からの意見 要望・苦情等	・凍結防止帯、気温センサー不良につき一斉点検を ・長期滞在者のごみ処理対策の検討を ・トイレ設備の老朽化 ・施設全体の老朽化 ・ガステーブル劣化 ・ガラス温室の再利用 ・2階ベランダ部の腐食 ・トイレ給水管の劣化、漏水 ・水道部品の摩耗 ・通路の水捌け対策 ・通路整備 ・垣根の植替え ・隣接ラウベの樹木が支障 ・通路土止め木の腐食 ・上下水道の濁り ・一般住宅境界線土砂崩れ ・石濟みの崩れ ・下水臭気 ・畑の水捌け	

4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	○自己評価 ・利用者同士、または地域住民との交流を図りイベント充実に努めた ・利用者の要望に前向きな対応を心掛けた ・施設の老朽化に伴う最大限の修繕を自社負担で実施 ・園内除草の廃棄場所を設置 ・園内伐採木処理 ・施設内花壇美化、垣根修繕、共有部選定 ・希望者への農地貸出(6名)
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期対応に心掛ける ・その場で対応可能な修理は当日、時間が掛かる場合は利用者に状況説明し承諾を得る等不信感を与えない ・老朽化に伴う苦情が年々増加しているため、市との協議を随時実施している
今後の目標	・ガルテンライフに魅力を感じさせられるような交流イベントを利用者と共に考案していきたい ・園内の環境整備の今日に努めたい ・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 ・ホームページの一層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】
 事業計画に基づいた自主事業が行われており、利用者と地域住民の交流の機会の維持向上が図られています。
 【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ます。
 そうした中、利用者個々の要望も年々多岐になっている状況で、指定管理者制度導入の根幹である民間活力の発揮が一層期待されます。
 また今後も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状況となることが求められます。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
67.2

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		