

## 平成29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 34-122						
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	・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25年4月1日～平成30年3月31日								
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	1,000	703	70.3%	89.6%				
	コテージ利用人数	100	19	19.0%	42.2%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	6,094,000	指定管理料	6,094,000	使用料	139,960	使用料	207,460
		利用料収入 (使用料)		利用料収入 (使用料)					
		自主事業収入	0	自主事業収入	0				
		計	6,094,000	計	6,094,000	計	139,960	計	207,460
	支出 (歳出)	人件費	2,818,800	人件費	2,810,322	指定管理料	6,094,000	指定管理料	6,214,000
		事業費	3,275,200	事業費	3,301,682				
		自主事業費	0	自主事業費	0				
		計	6,094,000	計	6,112,004	計	6,094,000	計	6,214,000
	損益	0		-18,004	差引	-5,954,040	差引	-6,006,540	
(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)とあ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)とあ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

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	B	同社が経営する宿泊施設の整理を行い、現在経営状況は良好に向かっている。	
		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	種々の地区内公共施設の業務を受託しており、それらを機能的に結びつけながら管理運営を行っている。	
	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	当初より管理運営に関わりをもっており、目的、理念を理解した運営がされている。	
		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	B	市の運営方針、管理基準に適合した管理運営をしている。	
		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	B	公平、公正な姿勢で管理運営が行われ、個人情報の保護等にも充分留意している。	
		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	各種イベントの実施等、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	だれもが利用できる体制にあり、特定の利用者に有利な運営は行われていない。	
		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	こどもから高齢者まで利用できる事業内容であり、利用者が限られることはない。	
	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	社員が1名配置されているが、「環境学習の森」専任ではないため改善を求めている。	
		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	配置されている社員は、施設管理に精通している。浄化槽の管理等の有資格者は社員に在り、指揮系統も明確になっている。	
	職員研修・人材育成	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	勤務時間、休日等適正な労働条件を確保している。	
		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	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	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	専任の事務担当者が配置され適切に事務処理が行われている。	
		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	本業務専用の通帳、帳簿により適切に管理されており、対応できる内容となっている。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	事務所にはパソコンが設置されており、事務処理に活用している。	
		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	B	日常的に巡回点検を行っており、日報管理も行われ、仕様を満たしている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	適切に作成し報告されている。	
	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	B	社長自ら先頭に立って対応する体制を整えている。	
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	夜間等の施錠については徹底されている。また、施設の一部では警備保障と契約している。	
		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	施設内、敷地は整然と管理されており、避難経路は確保されている。	
	24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	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、特定の社員のみが管理を行っている。
			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、社員教育を実施している。
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	B	維持管理、事業運営等仕様を満たしており適切に実施されている。	
		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	巡回点検等を実施し、もれなく把握されている。	
		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	C	創意工夫がされている催事はあるが、利用者が少ないので、会議や研修などの多人数が集まる催事の検討が必要。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	C	概ね仕様どりに実施されている。	
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	自社保有のバックホーにより作業を行う等、経費節減に努めている。	
	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	適切に管理されている。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	四賀観光協会等のHPや他の広報媒体に情報を提供し、利用促進を図っている。	
	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	配置されている社員が、機会を捉えて利用者の生の声を吸い上げている。	
	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	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	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	B	配置されている社員が、利用者とも顔なじみとなり、たよりにされている。		
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	B	事業日報を付け、日々の業務の確認を行っている。		
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	ゴミの分別、照明や空調の節電は徹底しており、周辺の環境整備も定期的に行われている。	
	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	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。	
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	B	事業計画書どりの支出であり、概ね指定管理料と同額となっている。	
		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	C	クラインガルテンの開園祭や収穫祭等で利用促進を図っているが、利用者数や収入の確保は低迷している。	

### 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・別紙へ記入してもよい)

利用者アンケート	実施時期	平成29年4月1日～平成30年3月31日
	調査対象	環境学習の森交流促進センター利用者、コテージ利用者
	調査方法	利用者個々に口頭で聞き取り若しくはメモ置きで回収
調査結果	回答数 36	
利用者からの意見 要望・苦情等	(別紙)	

### 4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の要望に応えるように、土日祝日も施設を解放した。</li> <li>・コテージ周辺の環境整備に努め、自由散策を可能にした。</li> <li>・クラインガルテン利用者とともに里山整備を行った。</li> <li>・ボイスワープ機能で常に連絡可能な体制をとった。</li> <li>・施設利用中は常に管理同行した。</li> <li>・その都度適切な対応に心掛け、一年間を通してこじれた問題は無い。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用の具体的な事例を紹介しながらHPで周知を図り、利用率向上に努める。</li> <li>・文化サークルなどへ利用の呼びかけをしていく。</li> <li>・ガルテナー講師による各種講習会を設定する。</li> </ul>

### 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>年に6回の自主事業を実施して、積極的に利用者の増加を図った。</p> <p>【業務の第三者委託を実施している場合適正に実施されているか】</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>会社全体では、宿泊施設業務の二施設の内、一施設の老朽化に伴い、一施設を閉鎖し経営改善がされ、良好な運営に向かっている。指定管理業務に限れば、事業計画に沿って概ね良好な事業報告がなされており、評価項目についてもほとんど問題はない。</p> <p>当施設の指定管理も11年目を迎え、管理運営に関するノウハウは高い水準であり、地域住民と密着した施設運営は多いに評価できる。今後は、集客数の増加、利用率の増加に力を入れ、維持管理を実施していけば、いい結果が得られると思われる。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
66

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	回答数	36
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交流センター           <ul style="list-style-type: none"> <li>ベランダからの景色がとても良かった。</li> <li>職員が非常に親切に対応してくれた。</li> <li>今年も楽器演奏(練習)に使わせてもらったが、満足できる場所だと思う。</li> <li>木工室の機械の充実を望む。(本格的な工作ができない。)</li> <li>土足で入れないのに靴を入れておく場所がなく不便な造りだと思った。</li> <li>ベランダの手すりや外壁が傷んでいて、とげが刺さったり怪我をしそうで怖い。</li> </ul> </li> <li>・コテージ           <ul style="list-style-type: none"> <li>周囲が静かで環境が良く、気持ちよく過ごせた。</li> <li>掃除が行き届いていて良かった。</li> <li>コテージの利用料金が高いと思うので値下げして欲しい。(ウッドデッキの傷みが著しい。)</li> <li>バーベキューが出来るように場所を整備して欲しい。(ペット同伴を認めてほしい。)</li> </ul> </li> <li>・全体           <ul style="list-style-type: none"> <li>・松本市のHPが分かりにくい。(検索する人の立場に立っていない気がする。)</li> <li>・松本市の施設なら、もっとHP等でPRすべきだと思う。</li> </ul> </li> </ul>	