

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	産業経済部 農業政策課
評価対象期間	令和3年4月1日 ～ 令和4年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園				
	所在地	龍ヶ崎市貝原塚町 3005 番地 1				
	関係条例等	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	家庭菜園野菜作り等を通し、自然にふれあい農業に対する理解を深めることにより、健康でゆとりある市民生活に寄与する。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	公益財団法人龍ヶ崎市まちづくり・文化財団				
	所在地	茨城県龍ヶ崎市板橋町 440 番地				
	事業内容	誰もが活力あふれ健康で心豊かに暮らせるまちづくりを推進するため、龍ヶ崎市との緊密な連携を図り、諸産業の振興及び文化的な活動を通じた文化振興等を総合したまちづくりに関する事業を行い、もって地域社会の発展と市民生活の向上に寄与することを目的とする。 (1) 公益目的事業 ①文化推進事業 ②地域交流活性化事業 ③地域振興活性化事業 (2) 収益事業 ①不動産事業 ②公益目的外貸与事業等				
指定管理業務の内容		(1) 施設の使用許可・取消しに関する事。 (2) 施設等の維持管理に関する事。 (3) 施設の利用料金の徴収に関する事。 (4) 地域間の交流、活性化に関する事。				
指定期間		令和元年度 ～ 令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		A	A	B		

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応】

前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を施しながらの施設運営となる中、講座事業を屋外で実施できる事業内容に対応するなど工夫して事業が実施された。また、利用者アンケート調査の結果（要望）をもとに農機具の充実に取り組むなど、利用者満足度の向上のため、速やかな対応がとられた。

2 評価結果

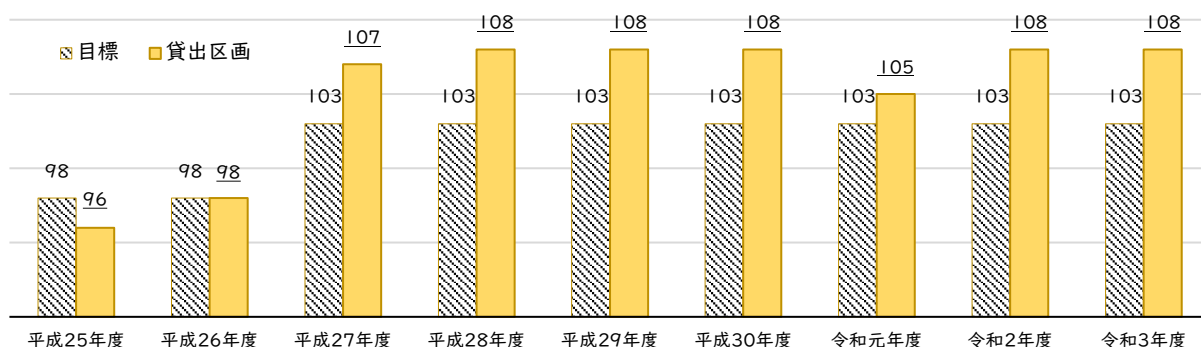
評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	36
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A	24
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。	(R2 : A)	(R2 : 24)	

【評価の理由, 要因・原因分析】

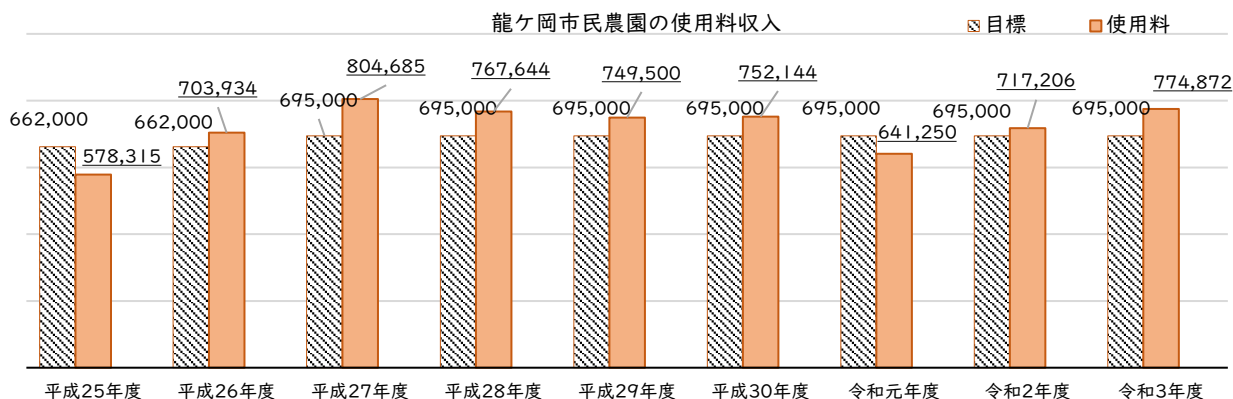
① 令和2年度においては新型コロナウイルス感染拡大の影響から中止した家庭菜園講座について、感染拡大防止の対応として、実施場所を例年の会議室から屋外に変更し、実地指導（レンタルファームでの野菜栽培指導）を春及び秋に実施した。

また、令和3年度のレンタルファーム利用状況については、令和2年度に引き続き全108区画を貸し出し、貸出率は100%であった。また、令和3年度の使用料収入は774,872円であり、目標である695,000円を上回る実績となった。

龍ヶ岡市民農園の利用状況



龍ヶ岡市民農園の使用料収入



② 2年目となるレンタルファーム利用者を対象とした稲ワラ拾い体験を実施し、35名（豊作村22人、龍ヶ岡18人）の参加があった。 ※稲ワラは畑の乾燥防止・防草対策とした昔ながらの農法として使用。

また、前年度に引き続き龍ヶ崎市有機肥料生産組合堆肥センターと連携し、レンタルファーム利用者を対象とした牛糞堆肥の無料提供を年2回行うことで、施設の利用促進が図られた。

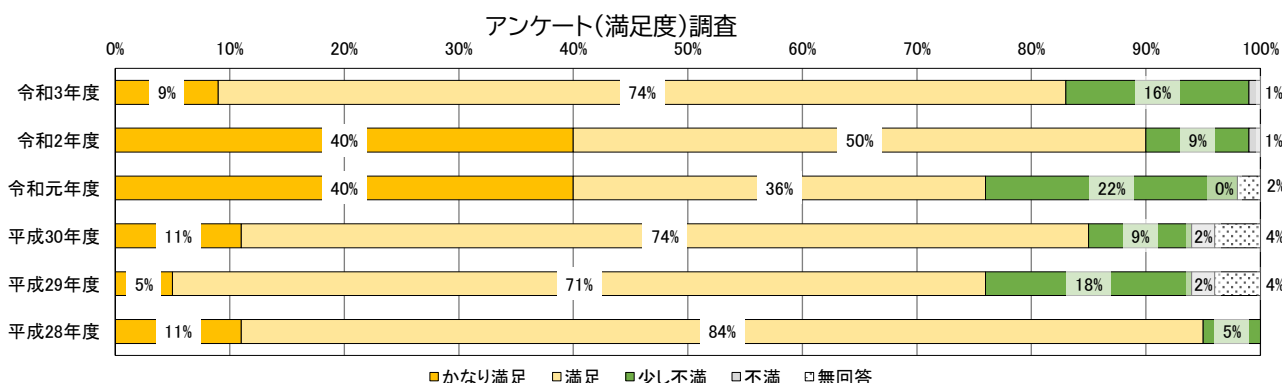
- ③ まちづくり・文化財団が指定管理者となっている公共施設（文化会館、豊作村）等においてイベント関係チラシ・ポスターを掲載するとともに、施設間相互の連携やイベント時の人的支援、物的支援（トラック・芝刈機等備品の貸し借り）などの連携が図られた。
- ④ 農機具置場の農機具類を定期的に点検し、適切な維持管理が行われた。
- ⑤ 市広報紙「りゅうほー」やまちづくり・文化財団のホームページ、Facebook、Twitter等、SNSを活用して、情報提供が行われた。

(2) 利用者の満足度

① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。	20	B	12
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由， 要因・原因分析】

- ① 龍ヶ岡市民農園の利用者満足度は、令和2年度は満足している割合が90%（「かなり満足」40%，「満足」50%）であったのに対し、令和3年度においては、83%（「かなり満足」9%，「満足」74%）となり、不満がある割合が7%増加している。アンケート結果から、不満が増加した理由としては農具の不足や不具合であると考察される。



- ② 利用者からの意見を反映した農機具等を取り揃えている。また、利用更新時に行われるアンケート調査の結果を受け、次の対応がなされた。

【アンケート要望への対応】

- ・農機具が少ない、不具合がある ⇒ 倉庫備品を点検し、不足備品を補充。
- ・区角割ロープが切れている ⇒ 適時、補修対応。

- ③ 寄せられた苦情に対しては、随時、文書を回覧するなど職員間で情報を共有し、適時対応がされているほか、苦情のあった利用者への対応も適切に行われていた。また、所管課への報告も適切に行われた。
- ④ 市広報紙「りゅうほー」やまちづくり・文化財団のホームページ、Facebook、Twitter等、SNSを活用して、情報提供が行われた。
- ⑤ 利用者満足度の向上の一環として、職員の接客接遇研修が実施された。また、井戸ポンプの水漏れに対し、2回の修繕対応がされた。

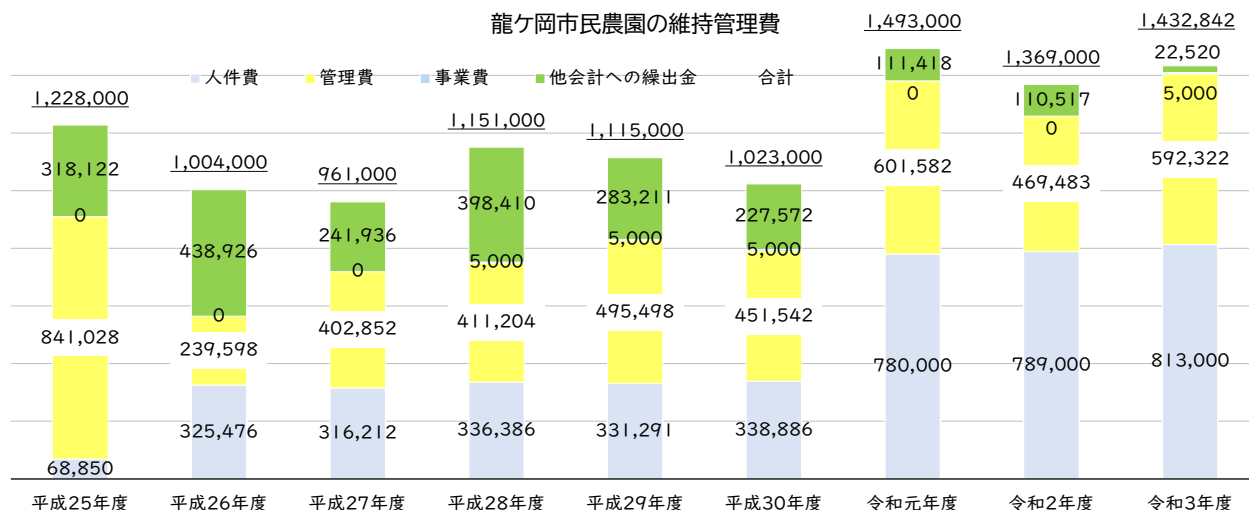
レンタルファーム利用者がゆったり館入館料の割引（50円引き）が受けられる利用者カードの配付を新たに開始した。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など			

① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。	20	B	12
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① 龍ヶ岡市民農園の維持管理費は、令和2年度と比較すると6万円程度増額となっており、主な要因は管理費の増額によるものである。具体的には、年3回実施している除草作業委託について1回の委託で2日間の作業として実施してきたものを、作業量等から3日を要したものがあったことと、光熱水費が増額になったことが要因である。



- ② 令和2年度事業計画に基づき、概ね予算と同程度の執行となり、適切に行われた。また、利用者からの使用料は、時期及び金額ともに適切に市に納入された。
- ③ 定期的（週一回程度）に施設を見廻っており、通路の除草等適切な水準で運営が行われた。

評価基準及び評価のポイント		配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み		30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など		15	A	12
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。				
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。				
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			(R2 : A)	(R2 : 12)
【評価の理由、要因・原因分析】				
① 施設の管理に当たっては、まちづくり・文化財団の職員やシルバー人材センターにより、適切に管理運営が行われている。雇用・労働環境等については、労働基準法を遵守するとともに、市制度を参考に適切に労務管理が行われている。				
② 人事評価制度を導入し、人事研修、育成面談等を通じて、人材育成及び職務レベルの向上に努められている。 また、全職員を対象とした接遇研修が実施されており、利用者目線での接遇が行えるよう、職員の資質向上に取り組まれている。				

- ③ 前年度に引き続き、龍ヶ崎市有機肥料生産組合堆肥センターと連携して、レンタルファーム利用者を対象とした牛糞堆肥の無料提供を年2回実施した。

(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など

① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。	15	B	9
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯, 防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
			(R2: B) (R2: 9)

【評価の理由, 要因・原因分析】

- ① 個人情報保護規程等を定め、龍ヶ崎市公益法人(3法人)の共同で個人情報保護審査会を設置し、適切な運用が行われていた。
- ② 利用者への不当な差別的扱いがないよう、接客接遇研修を実施している。また、情報は市広報紙やまちづくり・文化財団のSNSで発信するなど周知し、平等・公平に取扱いがされている。
- ③ 定期的に施設を見廻り、施設の安全性が確認されている。
- ④ 緊急連絡先及び防災対策マニュアルが作成されており、非常時に対応できる体制が整っている。
- ⑤ 事故・災害等は発生しなかった。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標(計画)を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標(計画)を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標(計画)を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標(計画)を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	69点 (R2:73点)	総合評価	B (R2:A)
-------------	---------------------	-------------	-----------------

[総評]

令和3年度のレンタルファームの貸出率は、前年度に引き続き100%であることは評価できる。また、利用者アンケートの結果について、「かなり満足」の割合が減少しているものの、満足している割合(「かなり満足」及び「満足」)は比較的高く、要望に素早く対応していることは評価できる。

[改善を要する事項]

アンケートの要望等に対し速やかな対応を引き続き実施するとともに、日常的な利用者の声の把握に努め、満足度の向上に取り組んでもらいたい。また、適切な施設・設備の管理、適時の業務委託に努め、引き続き管理運営経費の削減に取り組んでもらいたい。

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90点以上
A	優れていると認められる。	70点以上 90点未満
B	適正であると認められる。	60点以上 70点未満
C	努力を要すると認められる。	50点以上 60点未満
D	相当の努力を要すると認められる。	50点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方で、施設利用料については立地や採算性を考慮すれば、他施設との料金設定との比較については検討の余地があり、今後の料金設定には、適正なものとなるよう取り組んでいただきたい。

また、豊作村のレンタルファームと同様に、利用者の利便性向上の観点から、柔軟な貸出期間の設定ができるよう検討を進めていただきたい。

なお、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園																																															
事業計画の内容	令和3年度管理運営業務に関する取組事項 ・レンタルファーム ①市広報紙，財団ホームページへの掲載によるPR活動 ②農機具の無料貸出し ③野菜の栽培指導（秋・春） ④牛糞堆肥の無料提供（年2回） ⑤稲ワラ拾い																																															
運営状況	・教室の開催：野菜の栽培指導（秋・春） 牛糞堆肥の無料提供（年2回） 稲ワラ拾い ・職員配置：農業振興グループ 職員3名で対応 ・研修状況：①人事評価研修 ②接客接客サービス研修																																															
利用状況	■実績 ・レンタルファーム <table border="1" data-bbox="555 613 1150 808"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出区画</th> <th>利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>105/108</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> ■目標 103区画（算出根拠：108区画×95%）							貸出区画	利用率	令和3年度	108/108	100%	令和2年度	108/108	100%	令和元年度	105/108	97%	平成30年度	108/108	100%	平成29年度	108/108	100%																								
	貸出区画	利用率																																														
令和3年度	108/108	100%																																														
令和2年度	108/108	100%																																														
令和元年度	105/108	97%																																														
平成30年度	108/108	100%																																														
平成29年度	108/108	100%																																														
利用料（使用料） 収入及び減免 の状況	■実績 ・レンタルファーム <table border="1" data-bbox="555 882 997 1077"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>774,872円</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>717,206円</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>641,250円</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>752,144円</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>749,500円</td> </tr> </tbody> </table> ■目標値 695千円（算出根拠：103区画×250円/㎡×平均27㎡）							利用料	令和3年度	774,872円	令和2年度	717,206円	令和元年度	641,250円	平成30年度	752,144円	平成29年度	749,500円																														
	利用料																																															
令和3年度	774,872円																																															
令和2年度	717,206円																																															
令和元年度	641,250円																																															
平成30年度	752,144円																																															
平成29年度	749,500円																																															
アンケートの 実施状況	・レンタルファーム利用者（満足度の把握） <table border="1" data-bbox="478 1167 1471 1384"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答区画数</th> <th>かなり満足</th> <th>満足</th> <th>少し不満</th> <th>不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>98</td> <td>9%</td> <td>74%</td> <td>16%</td> <td>1%</td> <td>-%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>96</td> <td>40%</td> <td>50%</td> <td>9%</td> <td>1%</td> <td>-%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>91</td> <td>40%</td> <td>36%</td> <td>22%</td> <td>-%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>97</td> <td>11%</td> <td>74%</td> <td>9%</td> <td>2%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>66</td> <td>5%</td> <td>71%</td> <td>18%</td> <td>2%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>							回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答	令和3年度	98	9%	74%	16%	1%	-%	令和2年度	96	40%	50%	9%	1%	-%	令和元年度	91	40%	36%	22%	-%	2%	平成30年度	97	11%	74%	9%	2%	4%	平成29年度	66	5%	71%	18%	2%	4%
	回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答																																										
令和3年度	98	9%	74%	16%	1%	-%																																										
令和2年度	96	40%	50%	9%	1%	-%																																										
令和元年度	91	40%	36%	22%	-%	2%																																										
平成30年度	97	11%	74%	9%	2%	4%																																										
平成29年度	66	5%	71%	18%	2%	4%																																										
実績 事業費内訳	決 算			予 算																																												
	収 入			収 入																																												
	指定管理料	1,369,000		指定管理料	1,369,000																																											
	その他	63,842		その他	80,000																																											
	計	1,432,842		計	1,449,000																																											
	支 出			支 出																																												
	人件費	813,000		人件費	813,000																																											
	管理費	592,322		管理費	631,000																																											
	・消耗品	23,540		・消耗品	25,000																																											
	・光熱水費	152,205		・光熱水費	180,000																																											
・委託費	306,736		・委託費	307,000																																												
・修繕費	11,000		・修繕費	13,000																																												
・印刷製本費	18,000		・印刷製本費	18,000																																												
・燃料費，租税公課等	80,841		・燃料費，租税公課等	88,000																																												
事業費	5,000		事業費	5,000																																												
・謝礼金	5,000		・謝礼金	5,000																																												
他会計繰出金	22,520		他会計繰出金	0																																												
計	1,432,842		計	1,449,000																																												