

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2年4月1日 ~ 令和3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 龍ヶ崎市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例				
	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・取消しに関すること。 (2) 施設等の維持管理に関すること。 (3) 施設の利用料金の徴収に関すること。 (4) 地域間の交流、活性化に関すること。				
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			

【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】

アンケート調査において要望のあった、無料堆肥置き場の増設を行うなど、利用者の満足度向上に向けた取り組みを行うことができた。その結果、前年度「少し不満」と回答した利用者が22%から9%に減少し、「満足」と回答した利用者が14%増加することにつながった。

また、維持管理費については、管理費（委託費・消耗品等）を削減し運営することができた。

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	-----	40																																				
(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。	(R1 : A)	(R1 : 24)																																					
【評価の理由, 要因・原因分析】																																							
<p>① 令和2年度事業計画に記載されたレンタルファーム利用者への家庭菜園講座は、秋は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止し、春は、感染対策として開催場所を会議室から屋外へ変更し、個々のレンタルファームを見て作付け指導を行う予定であったが、荒天のため中止となった。</p> <p>また、レンタルファームの利用状況については、令和2年度の貸出区画は108区画、貸出率は100%であった。このため、目標である103区画を上回り、目標が達成された。</p> <p>一方、令和2年度の使用料収入は717,206円であり、目標である695,000円を上回ったため、目標を達成することが出来た。</p>																																							
<p style="text-align: center;">龍ヶ岡市民農園の利用状況</p> <table border="1"> <caption>龍ヶ岡市民農園の利用状況</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>貸出区画</th> <th>貸出率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>98</td> <td>96</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>98</td> <td>98</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>103</td> <td>107</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>103</td> <td>108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>103</td> <td>108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>103</td> <td>108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>103</td> <td>105</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>103</td> <td>108</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				年度	目標	貸出区画	貸出率	平成25年度	98	96	89%	平成26年度	98	98	91%	平成27年度	103	107	99%	平成28年度	103	108	100%	平成29年度	103	108	100%	平成30年度	103	108	100%	令和元年度	103	105	97%	令和2年度	103	108	100%
年度	目標	貸出区画	貸出率																																				
平成25年度	98	96	89%																																				
平成26年度	98	98	91%																																				
平成27年度	103	107	99%																																				
平成28年度	103	108	100%																																				
平成29年度	103	108	100%																																				
平成30年度	103	108	100%																																				
令和元年度	103	105	97%																																				
令和2年度	103	108	100%																																				
<p style="text-align: center;">龍ヶ岡市民農園の使用料収入</p> <table border="1"> <caption>龍ヶ岡市民農園の使用料収入</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>使用料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>662,000</td> <td>578,315</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>662,000</td> <td>703,934</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>695,000</td> <td>804,685</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>695,000</td> <td>767,644</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>695,000</td> <td>749,500</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>695,000</td> <td>752,144</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>695,000</td> <td>641,250</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>695,000</td> <td>717,206</td> </tr> </tbody> </table>				年度	目標	使用料	平成25年度	662,000	578,315	平成26年度	662,000	703,934	平成27年度	695,000	804,685	平成28年度	695,000	767,644	平成29年度	695,000	749,500	平成30年度	695,000	752,144	令和元年度	695,000	641,250	令和2年度	695,000	717,206									
年度	目標	使用料																																					
平成25年度	662,000	578,315																																					
平成26年度	662,000	703,934																																					
平成27年度	695,000	804,685																																					
平成28年度	695,000	767,644																																					
平成29年度	695,000	749,500																																					
平成30年度	695,000	752,144																																					
令和元年度	695,000	641,250																																					
令和2年度	695,000	717,206																																					

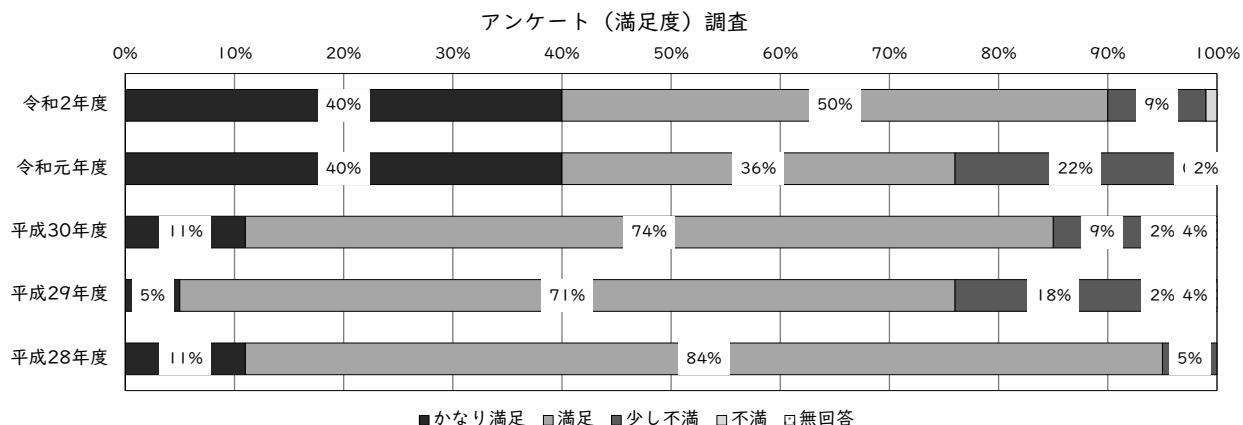
- ② レンタルファーム利用者を対象に、新規事業として11/1に「稲ワラ拾い体験」を実施した。40名（豊作村22人、龍ヶ岡18人）が参加し、参加者から大変好評であった。
 ※稲ワラは畑の乾燥防止・防草対策とした昔ながらの農法として使用
 さらに、龍ヶ崎市有機肥料生産組合堆肥センターとタイアップし、年2回牛糞堆肥の無料提供を引き続き行うなど、施設の利用促進のための取組みが行われた。
- ③ まちづくり・文化財団が指定管理者となっている公共施設（文化会館、豊作村）等においてイベント関係チラシ・ポスターを掲載するとともに、施設間相互の連携やイベント時の人的支援、物的支援（トラック・芝刈機等備品の貸し借り）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	A	16
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 令和2年度の龍ヶ岡市民農園の利用者満足度は90%（「かなり満足」と答えた割合が40%、「満足」と答えた割合が50%）であった。令和元年度と比較すると「満足」と答えた割合が14ポイント増加し、「少し不満」と答えた割合が13ポイント減少していることから、施設利用者の満足が得られていると思われる。



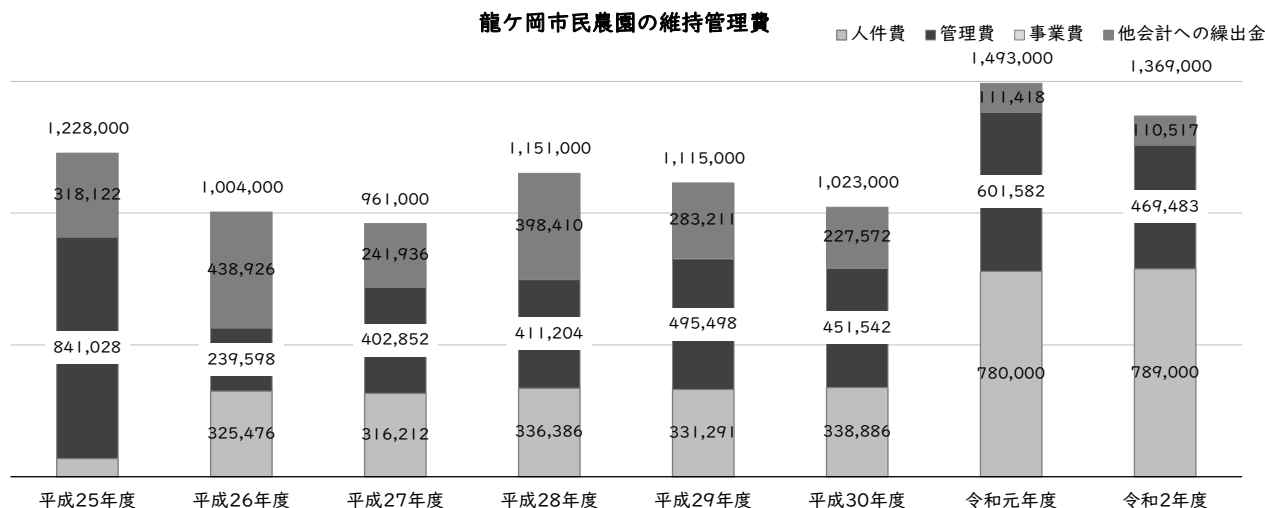
- ② レンタルファームの利用更新の際などにアンケート調査などが行われており、利用者の意見把握に努められている。また、昨年度と同様、利用者の利便性の観点から、龍ヶ岡市民農園に隣接する市民交流プラザで、レンタルファーム更新の手続き等が行われた。
 また、井戸水タンクの老朽化が進行しているため、水漏れ修理が実施された。
【アンケート要望への対応】
 ・区画割ロープが切れている⇒適時対応
 ・無料堆肥の置き場が遠い⇒2か所に設置
- ③ 寄せられた苦情に対しては、随時、文書を回覧するなど職員間で情報を共有し、適時対応がされているほか、苦情のあった利用者への対応も適切に行われていた。また、所管課への報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を実施された。また、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。

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	20	B	12
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。			
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。	(R1 : B)	(R1 : 12)	

【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、令和元年度と比較すると減少しており、主な要因は管理費の減少によるものである。



- 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 (RI : A)	12 (RI : 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。				
【評価の理由，要因・原因分析】				
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 家庭菜園講座など、レンタルファームを通じて農業に対する理解を深めてもらえるような運営を行っている。 また、昨年度に引き続き、龍ヶ岡市民農園の近隣にある八原保育所の園児及び八原小学校の児童を対象に、春に苺の収穫体験を実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止とした。</p>				
(2) 平等利用，安全対策，危機管理体制 など		15	B (RI : B)	9 (RI : 9)
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。				
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。				
【評価の理由，要因・原因分析】				
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤ 事故・災害等は発生しなかった。</p>				

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	73点 (R1:73点)	総合評価	A (R1:A)
[総評]			
<p>令和2年度のレンタルファームの貸出率について、ほぼ100%であることは評価できる。</p> <p>また、レンタルファームの利用者アンケートの結果について、「かなり満足」「満足」と答えた割合が90%に達したことは、大いに評価できる。</p>			
[改善を要する事項]			
<p>管理運営経費の削減、アンケートの要望への適時対応について、引き続き実施していただき、利用者の満足度の向上に向けた取組を継続してもらいたい。</p> <p>また、新型コロナウイルス終息後においては、家庭菜園講座等の事業を適正に実施してもらいたい。</p>			

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】

<p>予定していた家庭菜園講座等の事業は、新型コロナウイルス感染症対策により実施できなかったものの、感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいております。貸出区画108区画をすべて貸出すことができているなど、総じて良好な管理運営がなされていると評価できる。</p> <p>一方、利用者アンケート調査の結果、満足度は総じて高く、「少し不満」「不満」と回答した利用者も前年度の22%から10%に減少しているものの、現状に満足することなく利用者の要望を捉え、利用者の満足度向上に取り組んで欲しい。</p> <p>また、収入と支出のバランスを見ると、1区画あたり年間5,000円程度上げると収支を均衡させることができる。周辺施設と料金が一律である必要はないことから、立地や採算性を考慮し、受益者負担の原則を踏まえ、利用料金の在り方について検討していただきたい。</p>

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2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作付指導 ④家庭菜園講座（秋・春） ⑤牛糞堆肥の無料提供（年2回）																																															
運営状況		・教室の開催：家庭菜園講座（秋：コロナ中止，春：荒天中止） 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接客待遇サービス研修																																															
利用状況		■実績 ・レンタルファーム <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出区画</th> <th>利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>平成28年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> ■目標 ・レンタルファーム 103区画（算出根拠：108区画×95%）							貸出区画	利用率	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%	平成28年度	108/108	100%																								
	貸出区画	利用率																																															
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%																																															
平成28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" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用料</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>平成28年度</td> <td>767,644円</td> </tr> </tbody> </table> ※3/31：令和3年度更新使用取消申請あり（1区画6,750円） ■目標値 ・レンタルファーム 695千円 （算出根拠：103区画×250円/㎡×平均27㎡）							利用料	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	平成28年度	767,644円																														
	利用料																																																
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																																																
平成28年度	767,644円																																																
実績	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" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <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> <tr> <td>平成28年度</td> <td>19</td> <td>11%</td> <td>84%</td> <td>0%</td> <td>5%</td> <td>0%</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%	平成28年度	19	11%	84%	0%	5%	0%
		回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答																																										
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%																																											
平成28年度	19	11%	84%	0%	5%	0%																																											
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	—	その他	—																																													
	計	1,369,000	計	1,369,000																																													
	支出		支出																																														
	人件費	789,000	人件費	789,000																																													
	管理費	469,483	管理費	575,000																																													
	・消耗品	13,088	・消耗品	30,000																																													
	・光熱水費	86,410	・光熱水費	110,000																																													
	・委託費	248,108	・委託費	275,000																																													
	・修繕費	26,510	・修繕費	50,000																																													
	・印刷製本費	17,600	・印刷製本費	18,000																																													
	・燃料費，租税公課等	77,767	・燃料費，租税公課等	92,000																																													
	事業費	0	事業費	5,000																																													
	・謝礼金	0	・謝礼金	5,000																																													
	他会計繰出金	110,517	他会計繰出金	0																																													
	計	1,369,000	計	1,369,000																																													