

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和元年度）

担当部署名	産業文化部 農水振興課
評価対象期間	平成31年 4月 1日 ～ 令和2年3月31日
評価対象年度指定管理料	39,085,715 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名称	松阪農業公園ベルファーム
	所在地	松阪市伊勢寺町551番地3
	設置目的	都市と農村の交流拠点、自然や農業について学ぶ体験施設として、農業をはじめとする地域産業の振興を支援し、市民の健康及び福祉の向上並びに地域の環境と調和した魅力あるまちづくりに寄与することを目的とする。
	設備の概要	○施設面積29ha（ウェストパークを含む） ○匠の館 ○食体験館 ○ゲートハウス ○鑑賞庭園 ○蚕の市広場（4,000㎡） ○芝生広場（広場A 2,000㎡、B 5,000㎡、C 3,500㎡） ○学びの農場（田畑2.6ha） ○ピオトープ遊歩道（1.5km） ○遊具施設

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名称	株式会社 松阪協働ファーム
	所在地	松阪市伊勢寺町551番地3
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ○公園の運営企画、利用及び行為の許可、施設の利用料金の徴収等、維持管理に関する業務。 ○中山間地域及び地域農業の振興事業に関すること。園芸の普及体験事業に関すること。 ○地域食文化の普及体験事業・地域特産品の普及啓発事業に関すること。 ○伝統工芸、文化活動の普及及び実践支援事業に関すること。 ○自然保護、環境保全等の学習及び実践事業に関すること。 ○歴史、観光資源の情報案内及び広報宣伝事業に関すること。
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ○樹木、芝生管理、除草作業 NPO法人ベルファーム地元協議会へ作業委託 ○園内遊具 月1回の定期点検を（有）上山材木店に依頼し、問題箇所について適切に対応している。 ○浄化槽の管理 週1回の定期点検を日化メンテナンス㈱に依頼し、故障箇所の修繕、必要に応じて汚泥抜きを実施（年4回実施） ○自動ドア 年4回の定期点検をナブコドア㈱に依頼。7箇所の自動ドアのメンテを実施している。 ○空調管理 日の出エアコン㈱に依頼して点検実施。法令による冷媒フロン及び冷凍冷蔵庫を年4回自主点検。テナント、レクチャールーム空調交換 ○消防 清水商會㈱に依頼して、年2回消防用設備点検を実施。消防訓練を年2回実施している。消防より今回防火対象物点検報告特例認定を受ける。 ○清掃 園内のトイレの清掃及びゴミの収集は毎日職員で実施。 ○庭園事業 ストリームガーデンオープン。総合遊具側からも開閉。来園者数は131,346名（前年比98.7%） ○庭園ボランティア活動を毎週日曜日に実施。年間で述べ601名の方が除草花苗植付等の作業をお手伝い頂いている。登録26名 ○学びの農場 マイ農園参加者数30家族。教育ファーム事業による食農教育。6次産業をテーマにした加工用トマトを実施 登録60名。 ○貸事業 貸部屋119件、貸広場62件、蚕の市広場25件の利用があった。 ○自然環境学習 はちみつ採集、昆虫観察会（昼2回）、野鳥観察会等を実施した。 ○樹木芝管理 今期より基本水曜定休を実施。農薬散布を始め管理作業が来園者との接触もなく遂行された。
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○有料広告の実施 4回の新聞折込、FM三重や雑誌ふぁみんぐ等の有料媒体の活用に取り組んだ。 ○全国大陶器市開催の受け入れ 8日間開催 期間中延べ3万人が来場 全国大陶器市振興組合主催による三重県で初めての開催。 ○地産地消、食育活動の推進 さつま芋の取り組みが令和元年東海農政局長賞 生産部門を受賞 ○味噌作り教室開催 要望の多い味噌づくり教室を年15回開催。延べ289名が参加した。（前年比較で132% 71名増加） ○第7回松阪写生大会開催 中日新聞社及び夕刊三重と連携し松阪市内の小中学生参加の写生大会を実施。 ○地域連携 地元阿坂の白米祭りへの出店協賛、レシートキャンペーンを実施し伊勢寺、阿坂商協同会へ利用還元を実施。 ○松阪市ふるさと納税 松阪牛すき焼きセットを始め約2,487点（前年比127%）の受注を受け発送対応した。 ○キャッシュレス対応 10月からスタートした増税によるキャッシュレス化対応。事務所を含め8店舗全てスマホ決済が可能。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○空調関係 ゲートハウス内レクチャールーム及び食体験館ひな野厨房の空調交換 ○外壁塗装屋根工事 食体験館ひな野 ○浄化槽 ブローワーポンプ及び細目スクリーン2基更新 ○庭園 経年劣化木柵 2か所フェンス化工事 ○遊具 ブランコ衝撃吸収マット設置。新規ユニバーサルデザイン遊具設置

指定期間 平成24年 4月 1日 ～ 令和4年 3月31日

（単位：円）

	事業計画	事業収支実績（税抜き額）					
		令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	
事業収支推計（損益計算書）	純売上高	537,548,884	404,681,067	526,354,993	505,839,117	517,439,886	553,642,938
	売上原価	325,486,500	213,092,354	322,481,439	317,943,267	323,864,136	355,023,510
	売上総利益	212,873,384	191,588,713	203,873,554	187,895,850	193,575,974	198,619,428
	販売費及び一般管理費	240,812,376	236,421,708	244,414,333	224,620,113	228,725,470	237,714,781
	営業利益	△27,938,992	△44,832,995	△40,540,779	△36,724,263	△35,149,496	△39,095,353
	営業外収益	36,545,955	41,715,981	41,970,965	38,125,732	39,428,232	42,881,100
	営業外費用	1,480,000	2,253,276	2,035,947	1,680,921	2,086,532	1,924,198
	経常利益	7,126,963	△5,370,290	△605,761	△279,452	2,192,204	1,861,549
	*国庫補助金収入			1,200,000	800,000		
	税引前当期純利益		△5,370,290	594,239	520,548	2,192,204	1,861,549
	法人税等充当額			72,000	72,000	208,600	801,100
	当期純利益		△5,370,290	522,239	448,548	1,983,604	1,060,449

[総収入額] 446,397千円 - [総支出額] 451,767千円 = [純利益] △5,370千円

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目		指定管理者自己評価		担当部署評価		
業務運営項目	内容	採点	判定	採点	判定	
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、職員は理解していたか。	5	A	5	A
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	5		5	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	5		5	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	5		5	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	5		5	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	4		4	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	5		5	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みがあったか。(注1)	5	A	5	A
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	5		5	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	5		5	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	5		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	5		5	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	5		5	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	5		5	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。課題がある場合は対応策を講じたか。	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	5		5	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	5		5	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	4		4	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	5		5	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		5	

【(注1)のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-(2)の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>○基本水曜定休としたことで、課題であった樹木芝生管理作業の雨天による遅延や来園者との接触が避けられ、景観保持に繋がった。併せて休日を活かした、先進地視察に自主的に取り組み、延べ9回、45名の役職員・パート従業員が参加して現場からの提案活動が進んだ。</p> <p>○消費税増税が10月から始まり、利用者が国の5%還元が受けられるよう、全ての施設においてスマホによるキャッシュレス事業者としての登録作業を行った。</p> <p>○冬場の閑散期の来園者アップに、アイスチューリップを昨年度の3倍植栽し、幅広く広報した。1～3月は、全ての店舗はコロナの影響で来園者は激減したが、庭園は109%と善戦した。</p> <p>○6次産業化事業として取り組んできたさつま芋事業が東海農政局長賞を受賞した。30軒のさつま芋農家が出荷し、約4¹/₂の生芋と加工用0.4¹/₂が生産され、焼き芋を始め様々な加工品の開発が進んだ。活動の様子は各マスコミでも広報され、名古屋で開催された報告会ではベルファームの活動を広く知っていただく機会となった。</p> <p>○来園者への利便性を重視して、総合遊具からも庭園へ入園出来るように配慮し、一部松阪市店舗改装助成金を活用して、ジェラートの販売受付をゲート側に移動し買い回りを改善した。</p> <p>○4月13日～21日の間、全国大陶器市の会場としてベルファームでの開催が実現し、前年比166.5%の来場者に恵まれた。春の名物イベントとして今後継続頂けるよう要請する。</p> <p>○経費削減の為、複数の電力会社と交渉。新たな契約先との間で約200万の縮減が実現した。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○地域の親子を対象とした食農教育事業については、平成25年から継続されており、地元産食材の魅力を幅広く発信している。</p> <p>○6次産業化事業が東海農政局長賞を受賞したことや、ベルファームブランド米の開発など、地域産業の活性化に力を入れた。</p> <p>○キャッシュレス事業者の登録や、ふるさと納税の返礼品に松阪牛を中心とした特産品を集めたセットなど、消費者目線の自主事業を積極的に行い、収益確保に努めた。</p> <p>○メディアやSNSを利用した来園者増、特に冬場の閑散期の来園者増に力を入れた。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○今期は1月までは消費税増税や10月の台風の災害等、自主事業の阻害要因もあったが、それでも庭園改革、飲食の様々な新規提案、ふるさと返礼品企画が好評で順調に推移していたが、新型コロナウイルスによる影響で、2月3月の団体予約のキャンセル、イベント中止により厳しい結果となった。こうした事態は予測できないが、万が一自主事業が行えない事態が起こることも想定し、経費の見直し、職員の多能化による複数部署の掛け持ち等、あらゆる対策をとる必要が求められている。</p> <p>○これまでイベントと庭園を集客の二本柱としてきたが、多気のアクアイグニスのオープン控え、我々の強みである庭園と体験企画を充実させ、アイスチューリップのような他にない企画力で対抗したい。</p> <p>○さつま芋の6次産業化による商品開発、学びの農場での米栽培（もちろり（商標登録済み）等）、ベルファームへ来ないと食べられない商品力、メニュー力アップが今期の課題である。</p> <p>○管理費の中で樹木芝生の委託料の割合が高い。一定の投資も終わり、機械化による効率的な運営が求められている。地元協議会へはコスト削減に向けての協議を要請する。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>○開園から16年が経過し、施設内の木製部分や遊具など、老朽化による修繕箇所が増えてきている。施設内の細やかな日常保守点検を継続し、適正な施設の維持管理と、安全対策には万全を期していただきたい。そして、農業公園としての美観を保ちながら、適正な管理に努めていただきたい。</p> <p>○指定管理料の縮減や、自然災害や新型コロナウイルスによる大幅な減収に対して、コスト削減の努力がされているが、更なる見直しを行っていただきたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>自然災害や新型コロナウイルスにより、経営に大きな影響が出ているが、自主財源の確保や、経費削減への取組などにより、適正な経営を継続されたい。更なる来園者へのサービス向上に努めていただき、健全なベルファーム運営に取り組んでいただきたい。</p> <p>来園者が「またベルファームに来てみたい」と感じる魅力溢れる事業に取り組んでいただくとともに、SNSやマスメディアなどを活用した情報発信については更に積極的な取組をお願いしたい。</p>	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。 早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる