

# 指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和3年度）

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| 担当部署名       | 産業文化部 農水振興課        |
| 評価対象期間      | 令和3年4月1日～令和4年3月31日 |
| 評価対象年度指定管理料 | 36,666,667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23ha    ○匠の館    ○食体験館<br>○ゲートハウス    ○鑑賞庭園    ○蚕の市広場（4,000㎡）<br>○芝生広場（広場A 2,000㎡、B 5,000㎡、C 3,500㎡）<br>○学びの農場（田畑2.6ha）    ○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 |             | ○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。<br>○中山間地域及び地域農業の振興事業に関する事。園芸の普及体験事業に関する事。<br>○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事。<br>○伝統工芸、文化活動の普及及び実践支援事業に関する事。<br>○自然保護、環境保全等の学習及び実践事業に関する事。<br>○歴史、観光資源の情報案内及び広報宣伝事業に関する事。   |
| 業務運営実施状況  | 管理業務の実施状況   | ○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。<br>○園内遊具    月1回の定期点検を（有）上山材木店に依頼。開園18年が経過し、複合遊具で部品が入手できないため修繕不能箇所が3箇所あり応急対応の処置を取っている。<br>○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3回実施）。<br>○自動ドア    年4回ナブコドア㈱が7箇所の自動ドア定期点検を実施。3月下旬匠の館男子多目的トイレの自動扉が故障したため翌年度修繕をする予定。<br>○業務用冷凍空調機器    年4回の冷媒漏えい簡易点検、3年に1回の大型機器点検を実施。10月匠の館空調改修工事を実施。<br>○消防    清水商会㈱に依頼し年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。<br>○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。<br>○庭園事業    来園者数133,728人（前年比105.1%）。観光地美化プランター事業の採択を受け、木製プランターを8基設置。<br>○庭園ボランティア活動    毎週火曜日、毎月第三木曜日に実施。年間で述べ684名の方に作業のお手伝いを頂いた。登録27名。<br>○学びの農場    マイ農園参加者数30組。教育ファーム事業による食農教育。テーマは「かぼちゃ」。登録54名。<br>○貸事業    貸部屋55件、貸広場47件、蚕の市広場161件の利用があった。<br>○自然環境学習    夏休み期間の6日間昆虫資料展を開催。例年開催のはちみつ採集、昆虫観察会、野鳥観察会はコロナ禍につき中止。<br>○樹木芝管理    NPO法人ベルファーム地元協議会が、農薬散布・枯木の伐採、倒木処理等の作業を実施。 |
|           | サービスの質の向上   | ○第3回全国大陶器市開催    4月17日（土）～25日（日）の9日間開催し、期間中延べ2.2万人が来場。<br>○地域連携    レシートキャンペーンを実施。伊勢寺、阿坂両住民自治協議会へ利用還元を行った。<br>○松阪市ふるさと納税    松阪牛すき焼きセット他2,247点（前年比92%）の受注を受け、発送対応した。<br>○コロナ禍の支援事業    松阪市の『みんなの商品券』『キャッシュレスポイント還元』に参画。<br>○各種クーポン、割引事業    国の『Gotoイート』、県の『とこわか国体券』『トラベルクーポン』『周遊プラン』等に参画。   |
|           | 施設・設備等の維持管理 | ○空調関係    匠の館空調設備改修工事を実施。<br>○外壁屋根塗装等修繕工事    ゲートハウス外壁及び屋根の修繕工事を実施。<br>○庭園    リースガーデン南側の劣化していた木柵を金属製のフェンスに変更。経年劣化により園内の木製ベンチ7脚を撤去し現在バックヤードにて保管中。<br>○ユニバーサル遊具    松阪市のクラウドファンディング事業にてハーネス付きバケットブランコが新設された。<br>○照明器具修繕工事    電灯切れの南駐車場水銀灯9灯をLED照明に交換。<br>○芝生広場横園路    経年劣化により園路の木製ベンチ7脚を撤去し現在バックヤードにて保管中。<br>○高圧洗浄機による清掃    エンジン式高圧洗浄機にて、庭園内テラコッタタイルの洗浄を実施。  |

|      |                     |
|------|---------------------|
| 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） |             |             |             |             |
|---------------|------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|               |            |             | 平成29年度       | 平成30年度      | 令和元年度       | 令和2年度       | 令和3年度       |
| 事業収支推計（損益計算書） | 純売上高       | 234,713,276 | 505,839,117  | 526,354,993 | 404,681,067 | 287,175,947 | 224,510,203 |
|               | 売上原価       | 94,573,100  | 317,943,267  | 322,481,439 | 213,092,354 | 128,664,395 | 92,399,253  |
|               | 売上総利益      | 140,537,976 | 187,895,850  | 203,873,554 | 191,588,713 | 158,511,552 | 132,110,950 |
|               | 販売費及び一般管理費 | 162,211,544 | 224,620,113  | 244,414,333 | 236,421,708 | 205,096,754 | 174,689,338 |
|               | 営業利益       | △21,673,568 | △36,724,263  | △40,540,779 | △44,832,995 | △46,585,202 | △42,578,388 |
|               | 営業外収益      | 34,034,429  | 38,125,732   | 41,970,965  | 41,715,981  | 47,449,437  | 36,701,897  |
|               | 営業外費用      | 1,020,000   | 1,680,921    | 2,035,947   | 2,253,276   | 1,090,397   | 742,084     |
|               | 経常利益       | 11,340,861  | △279,452     | △605,761    | △5,370,290  | △226,162    | △6,618,575  |

### 3. 指定管理者業務運営項目別評価

| 評 価 項 目     |                      | 指定管理者<br>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。<br>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。  | 4  |        | 4  |   |
|             | 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。                        | 4  |        | 4  |   |
|             | 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はあったか。(注1)                          | 5  | B      | 4  | B |
|             | 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。         | 4  |        | 4  |   |
|             | 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。                              | 4  |        | 4  |   |
|             | 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。                       | 4  |        | 4  |   |
|             | 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。<br>また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。 | 4  |        | 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。<br>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。                            | 4  | A      | 4  | 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。                                    | 4  |        | 4  |   |
|             | 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。                   | 4  |        | 4  |   |
|             | 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。                          | 5  |        | 5  |   |
|             | 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><b>【努力した点・成果等】</b></p> <p>○農産物直売所『農家市場』は、コロナ禍で内食傾向が定着する中、11月下旬、三重県の新型コロナ克服生産性向上・業態転換補助金を活用し、総菜コーナーをリニューアル。第四四半期の来店客数は、前年比110%と改装効果は顕著であった。また総菜だけでなく、野菜、果物、米、加工品等も販売高を伸ばし、店内にある国産小麦のパン工房『やさしい畑』とあわせた全体売上は、前年比103.77%と伸張した。農業公園の中核施設として、また近隣農家の出荷先として、地産地消の推進施設としての役割を十二分に果たしている。</p> <p>○ガーデンカフェ ルーベルは、主力商品の野菜ソムリエの手づくりランチ、三重県産牛乳を使ったジェラートが地元リピーター層の支持を受け、売上は新型コロナウイルス感染前を凌ぐ実績となった。（令和2年対比107%、令和元年対比101%）</p> <p>○コロナ禍の経営安定化に向け、利用者の利便性向上を目的に対象となる全ての補助金、支援事業の申請を行った。松阪市の飲食店営業継続緊急支援金、松阪みんなの商品券、キャッシュレスポイント還元事業。三重県の新型コロナ克服生産性向上・業態転換補助金、県産食材販売拡大事業、みえ得トラベル地域応援クーポン、みえ得とこわか国体券、みえ旅周遊ドライブプラン、三重の遊び半額プラン。国のGo to イートを活用。</p> <p>○新型コロナウイルス感染拡大以降、観光バスや地元の子ども会、労働組合などの利用が皆無となった体験教室は、旅行会社経由の販売からOTA（オンライン トラベル エージェント）の予約にシフトし、利用者数は前年486名から622名と32%増加した。三重県産小麦、松阪産苺を使ったタルト作り教室、麴屋さんの味噌作り教室は、特に人気が高く、ファミリーを中心に年々リピーターが増加している。</p> <p>○庭園の募金額は、令和元年比459%と急増した令和2年度の485,810円に迫る476,810円となった。この数値は庭園に対する評価の表れであり、職員、ボランティアスタッフの士気高揚に繋がっている。</p> | <p><b>【評価すべき点】</b></p> <p>○国、県、市が実施したGoToイート、みんなの商品券、キャッシュレスポイント還元事業、県新型コロナ克服生産性向上・業態転換補助金などの支援事業を積極的に活用することで、来園者の利便性向上に取り組んだこと。</p> <p>○農産物直売所「農家市場」では一部リニューアルすることで来客数の増加に取り組み、「ガーデンカフェルーベル」では主力商品のランチやジェラートで集客力を高めるなど、自主事業を充実させることで来園者の増加に努めている。</p> <p>○コロナ禍で厳しい財政の中、全職員賞与の削減や交渉による委託料の減額など支出面を抑えつつ、テイクアウト商品を増やすことで売上増加に努めている。</p> |
| <p><b>【改善すべき点】</b></p> <p>○原油高や円安の影響により原材料、資材が高騰し、自主事業全般において令和4年4月より価格改定を実施。ロシアウクライナ情勢の悪化により、今後更に企業物価が高騰すると、更なる価格改定も必要となり、適正価格と企業収益確保の両立が今後益々求められる。</p> <p>○最低賃金は過去4年で6.6%増加しており、人件費の半分以上を占める雑給、臨時雇用賃金が上昇。収益構造を圧迫している。過去15年間の指定管理で実現してきた自主事業で生み出した収益を管理費用に充当し、指定管理料を段階的に削減するという仕組み自体が成立しない状況となっている。</p> <p>○電気料金が昨今の原油高の高騰により令和3年11月以降3割上昇。令和4年度は12%増の単年度契約の締結を余儀なくされ、年間200万以上のコスト増が予想される。ガス料金においても令和3年度は前年比3割増と急騰しており、6期ぶりの経常黒字に向けて不安要素となっている。</p> <p>○松阪市議会2月定例会本会議において、庭園内の木柵の構築物、椅子の老朽化問題が取り上げられ、損傷の激しいベンチを数台撤去した。今後、コンサバトリー（西洋風東屋）の補修、正面アプローチの舗装、老朽化している木柵のフェンス化工事などの修繕が急務となっている。</p> <p>○三重県中南勢エリアの主要観光施設において、入込数がいまだコロナ禍前の水準に回復しきれていない中、4月には大型商業施設が近隣に開業。各施設が限られたパイを奪い合い、施設間で競争が激化している。観光客減少で苦戦する土産物店は、好調の農産物直売所同様、ターゲットを遠方から近隣へ、団体から個人へシフトし、ウイズコロナ時代成長性の高い、マイクロツーリズム需要を取り込むべく、大幅な店舗リニューアル等のテコ入れが必要な時季に差し掛かっている。</p>  | <p><b>【指導すべき点】</b></p> <p>○コロナ禍による自粛要請や多気町にオープンしたリゾート施設などによる影響はあるかと思われるが、アフターコロナを見据えた事業展開とともに、芝生広場や遊具、観賞庭園、学びの農場といった農業公園としての魅力を発信することで、今後の来園者数の回復を期待する。</p> <p>○開園から18年が経過し、施設等の老朽化による修繕箇所が増えてきている。特に遊具等の子どもが利用する設備・備品については、十分な点検を行い安全対策を講じられたい。</p> <p>○引き続き新型コロナウイルス対策を行いながら、来園者増加の方法を模索されたい。</p>                                   |
| <p><b>【所属長意見（今後の方向性等）】</b></p> <p>自主事業による新たな財源確保の手段の構築と来園者へのサービス向上に努めるとともに、安全安心に利用できる施設管理と健全な運営に取り組んでいただきたい。</p> <p>また、同じ「株式会社 松阪協働ファーム」が管理運営する指定管理施設の森林公園との連携を図り、地域活性化と観光強化に努めるとともに、収益増に取り組んでいただきたい。</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         |