

様式④: 指定管理業務 事業評価書(市及び指定管理者作成)

施設名	東海市クラインガルテン		
施設所轄課	東海市環境経済部農務課		
指定管理者名	株式会社トヨタエンタプライズ		
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日(4年目)		
前年度 評価コメント (選定委員会付帯意見)	農園利用者は前年度よりも減少しているが、新型コロナウイルスの影響を受けながらも、昨年度同様に多くの利用者がいたことや利用者アンケートで高い満足度を得られたことを評価する。 みかん園の老木化については、計画的に改植を行う等、収穫体験が継続して実施できるように適正な対応を努められたい。		前年度総合評価 B

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	前年度評価	
I 履行の 確認	1 施設全般の管理運営に関する業務				
	(1) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	B	B	B
	(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B	B	B
	(3) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	B	B	B
	2 利用者に関する業務				
	(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか(※1)	B	A	A
	(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	—	—	—
	3 保守点検並びに清掃等業務等				
	(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	B	B	B
	(2) 清掃、警備等業務	基準に基づき、清掃、保安・警備、その他維持管理業務が適切に行われたか	B	B	B
	(3) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	B	B	B
	4 事業の実施に関する業務				
	(1) 指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか	B	B	B
	(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか	B	B	B
	5 個人情報の取り扱い	個人情報の取り扱いが適正に行われたか	B	B	B
	6 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか(※2)	B	B	B
	I の総括		《標準評価項目数12本》 当該施設評価項目数 11本		B
	指定管理者の自己評価		施設、利用者、保守点検、事業、個人情報の取扱いは問題なく管理運営ができました。		
	施設所管課の評価		施設全般の管理運営・利用者に関する業務、保守点検・清掃等業務、事業の実施に関する業務等について計画どおり適切に実施されている。特にみかんの収穫量が老木化で木の本数が減少しているにもかかわらず、目標値より多く収穫出来ていることから、指定管理者の管理・運営方法を評価する。		
	II サービスの 質の評価	1 利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	B	B
2 維持管理業務		日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか	A	A	B
3 運営業務		備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用者への接客対応は適切であるか	B	B	B
4 指定事業・自主事業		実施された事業内容は、質の高いものであったか	B	B	B
II の総括		《標準評価項目数4本》 当該施設評価項目数 4本		B	
指定管理者の自己評価		日頃より農園利用者の皆様に満足頂けるよう心がけ管理運営をしております。利用者アンケートの結果につきましても目標値に近く、過半数の利用者の方に満足しているという評価を頂きました。自主事業の農作物ゴミ回収事業においてはリピートする利用者が増加し、実施回数も増え好評を頂きました。			
施設所管課の評価		利用者アンケート結果で農園利用者の満足度は98.5%と非常に高い評価をいただいております。維持管理業務及び運営業務において利用者目線の運営が実施されている。また、自主事業である農作物ゴミ回収事業については、計画どおり実施し、利用者の利便性を向上させているところを評価する。			

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価	前年度評価	
Ⅲ サービスの 安定性の 評価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか	B	B	B	
	2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B	B	B	
	3 団体等の経営状況	団体の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B	B	B	
	Ⅲの総括		《標準評価項目数3本》 当該施設評価項目数 3本	B	B	B
	指定管理者の自己評価	安定した公平なサービスを日々提供し、問題なく運営させて頂いていると考えております。				
施設所管課の評価	利用者等とのトラブルもなく、安定したサービスを提供している。指定管理業務における事業収支についても、限られた指定管理料の中で、概ね適切に執行されている。					
総合評価		I・II・IIIを合わせた総合評価	B	B	B	
成果・課題等	指定管理者	成果	すべての項目で目標値に近づけることができました。また昨年度より引き続きコロナ対策を施し、利用者の方に満足して頂くことができました。			
		課題	次年度も安定したサービス提供を継続し、新たな利用者ニーズの掘り起しを検討するとともに、みかん園改植に伴うみかん狩り収穫体験、里親の実施時期、範囲等について効率的な運営を検討していく必要があると考えております。			
	施設所管課	成果	指定事業・自主事業について、目配り・気配り・心配りを基本にサービス向上を図る姿勢が感じられる。指定管理業務全般にわたり、概ね計画どおりに実施されていると評価する。			
		課題	指定管理者申請時に提案のあった自社のノウハウを生かした親子で体験のできる事業の実施など日常的に本施設を利用していない市民の農業への理解を深める取組みに期待している。また、みかん園の老木化及び改植に伴い、木の本数が更に減っていくため、収穫体験を今後どのように管理・運営をしていくか検討する必要がある。			
課題解決のための方策（協議結果等）		持続可能な維持管理・運営をしていくため、指定管理者、農務課で相互連携の強化を図り、運営管理・利用者サービスの向上を図る必要がある。また、日常的に本施設を利用していない市民に対する本施設の設置目的に沿った事業実施に向け、引き続き、協議をおこなう。				
総合評価の理由		本施設における指定管理業務については利用者等とのトラブルもなく、安定したサービスを提供しており、全般にわたり、概ね計画どおりかつ、適切に実施されている。また、来園者、利用者の立場に立った、きめ細やかな清掃や自主事業などの取り組みを始めとする運営姿勢が高い満足度につながっており、良好な運営管理が行われていると評価する。				

《 評価区分 》

①評価項目(細目)の評価基準	A(優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である B(良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である C(課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある D(要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である
②評価項目別総括	A(優良) = 評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である B(良好) = 評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である C(課題含) = 評価項目(細目)がすべてC以上である D(要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている
③総合評価	A(優良) = 目標や計画を上回る成果があり、特に優れていた(評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である) B(良好) = 目標や計画どおりの成果があり、適正な管理がおこなわれた(評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である) C(課題含) = 目標や計画を下回る点があり、管理運営に対する努力が必要である(評価項目(細目)がすべてC以上である) D(要改善) = 管理運営が不適切な点があり、業務改善勧告等の措置を講じるべきである(評価項目(細目)にDが含まれている)

【補助資料】(指定管理者作成)

※1 利用状況

項目	本年	本年	対 比		前年	対 比		備 考
	【R4(2022)】 計画A	【R4(2022)】 実績B	B-A	B/A(%)	【R3(2021)】 実績C	B-C	B/C(%)	
開館日数	308日	308日	0日	100.0%	308日	0日	100.0%	
施設利用者数	83人	83人	0人	100.0%	83人	0人	100.0%	
施設稼働率	100.0%	100.0%	0%	100.0%	100.0%	0%	100.0%	
事業開催数	3回	3回	0回	100.0%	3回	0回	100.0%	自主事業のみ

※2 管理目標

項目	目標値	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)	対前年増減
利用者の満足度	100.0%	100.0%	90.4%	100.0%	98.5%	98.5%	0.0%
みかんの収穫量	15,000kg	16,272kg	16,932kg	18,065kg	18,234kg	16,671kg	△1,563kg
農園利用者	10,500人	10,797人	15,486人	19,934人	19,625人	18,321人	△1,304人

※太枠に今年度の数値を記載し、過去4年分を記載してください。

※3 事業収支

(1) 収入

(単位:円)

項目	本年	本年	対比	前年	対比	備 考
	【R4(2022)】 計画A	【R4(2022)】 実績B	B/A	【R3(2021)】 実績C	B/C	
①利用料金収入	—	—	—	—	—	
②指定管理料	7,080,000	7,080,000	100.0%	7,080,000	100.0%	
③指定事業収入	—	—	—	—	—	
④自主事業収入	—	10,800	—	8,700	124.1%	
⑤用品販売収入	—	—	—	—	—	
⑥その他	—	—	—	—	—	
合計(A)	7,080,000	7,090,800	100.2%	7,088,700	100.0%	

(2) 支出

(単位:円)

項目	本年	本年	対比	前年	対比	備 考
	【R4(2022)】 計画A	【R4(2022)】 実績B	B/A(%)	【R3(2021)】 実績C	B/C(%)	
人件費	1,500,000	1,335,000	89.0%	1,625,000	82.2%	
消耗品費	180,000	174,348	96.9%	176,227	98.9%	
印刷費	15,000	4,137	27.6%	9,973	41.5%	プリンター インク代 減(前年比)
通信費	46,000	42,662	92.7%	44,719	95.4%	
修繕費	70,000	9,020	12.9%	13,956	64.6%	
清掃費	488,000	573,840	117.6%	503,540	114.0%	法面草刈外注費 増(前年比)
保守点検費	4,540,000	4,736,521	104.3%	4,481,436	105.7%	
光熱水費	130,000	138,262	106.4%	129,041	107.1%	
租税公課	31,590	26,677	84.4%	31,590	84.4%	
事業費	10,000	2,620	26.2%	0	—	自主事業しいたけの栽培費 増(前年比)
その他	69,410	74,070	106.7%	70,189	105.5%	賠償責任保険料等
合計(B)	7,080,000	7,117,157	100.5%	7,085,671	100.4%	

※4 経営状況分析指標

項目	本年	本年	対 比		前年	対 比		備 考
	【R4(2022)】 計画A	【R4(2022)】 実績B	B-A	B/A(%)	【R3(2021)】 実績C	B-C	B/C(%)	
①事業収支	0円	△26,357円	△26,357円	—	3,029円	△29,386円	△870.2%	
②利用料金比率	—	—	—	—	—	—	—	
③人件費比率	21.2%	18.8%	△2.4%	88.7%	22.9%	△4.1%	82.1%	
④外部委託費比率	34.9%	35.7%	0.8%	102.3%	32.7%	3.0%	109.2%	
⑤利用者当たり 管理コスト	674円	388円	△286円	57.6%	361円	27円	107.5%	
⑥利用者当たり 自治体負担コスト	674円	386円	△288円	57.3%	361円	25円	106.9%	

※5 団体等の経営状況

項目	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)	備 考
①自己資本比率	—	31.0	32.1	38.8	34.3	
②流動比率	—	151.6	160.0	174.6	165.6	
③固定比率	—	72.5	72.2	54.3	63.1	
④総資産経常利益率	—	10.6	12.1	10.1	8.9	

※太枠に今年度の数値を記載し、過去4年分を記載してください。

※指定管理者の変更により、R1(2019)より記載。

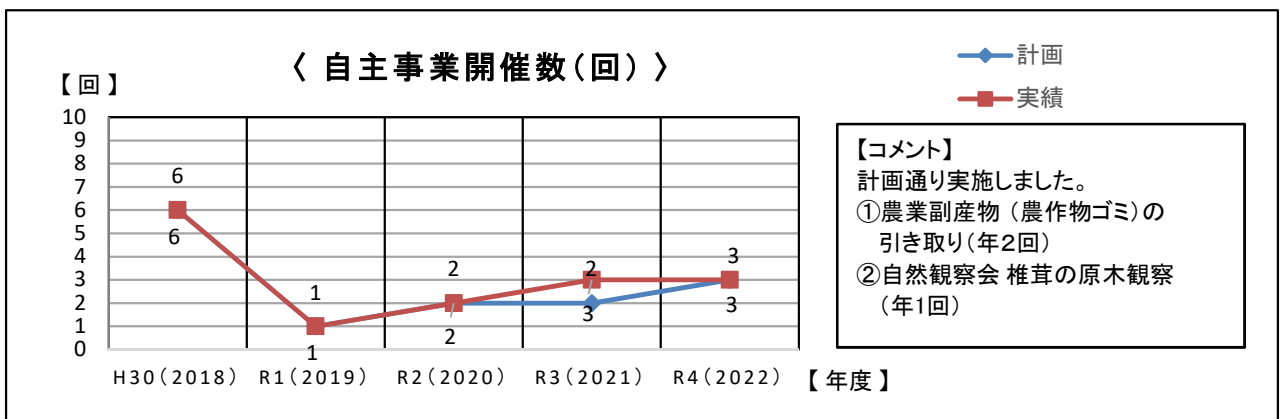
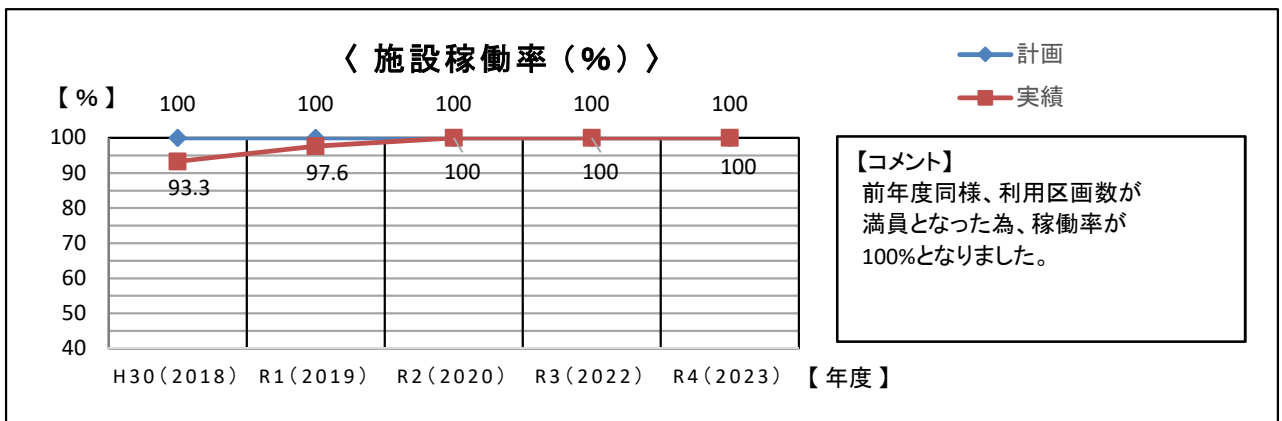
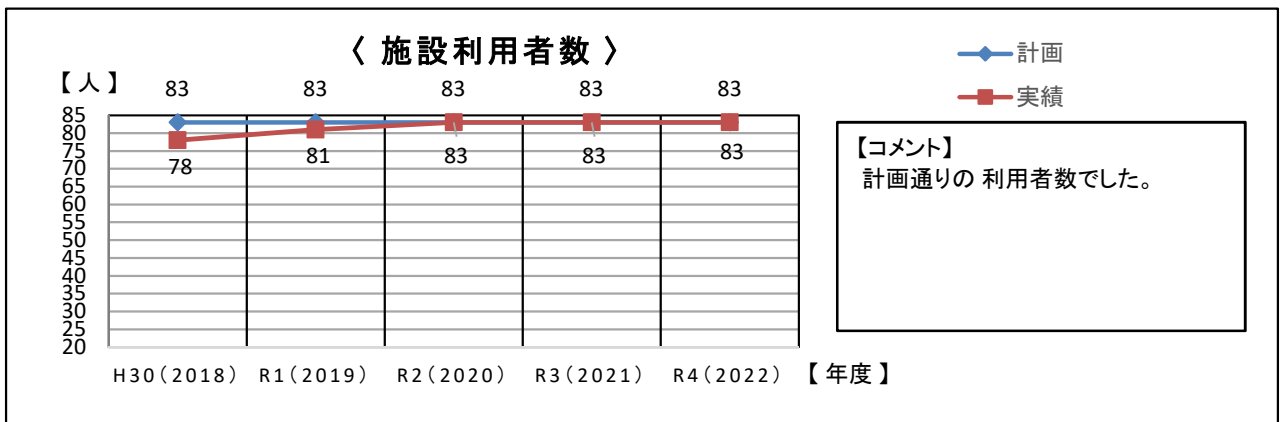
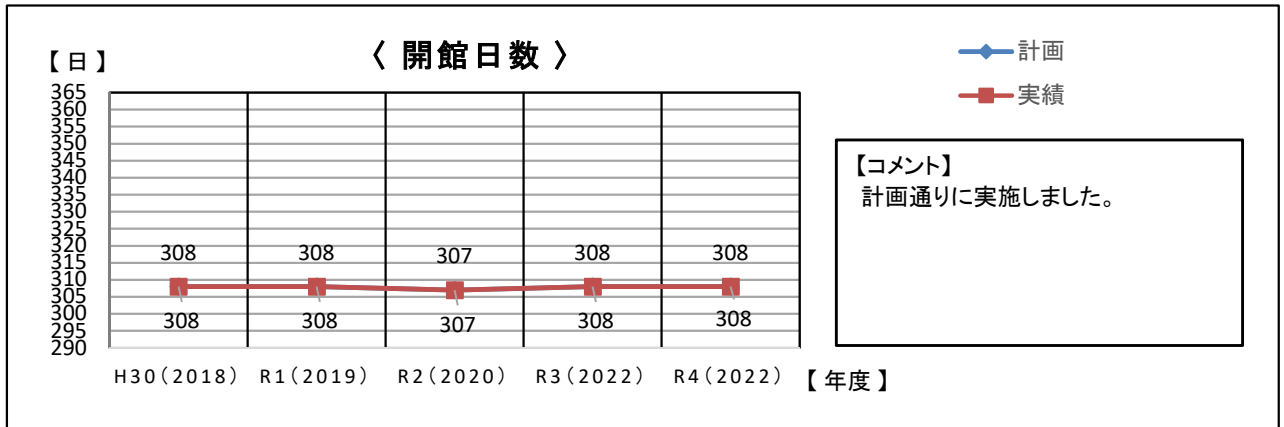
6 その他追記項目

--

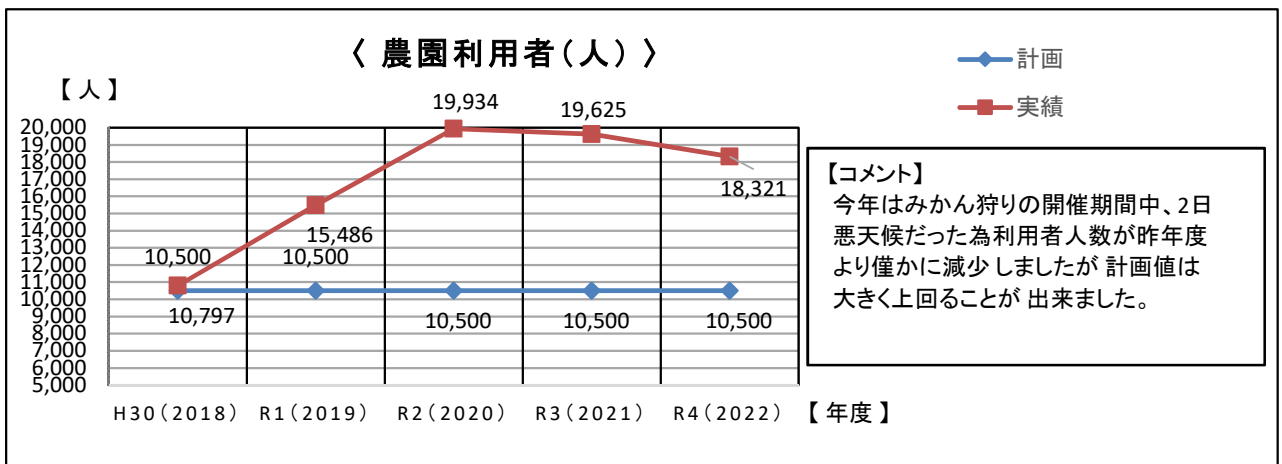
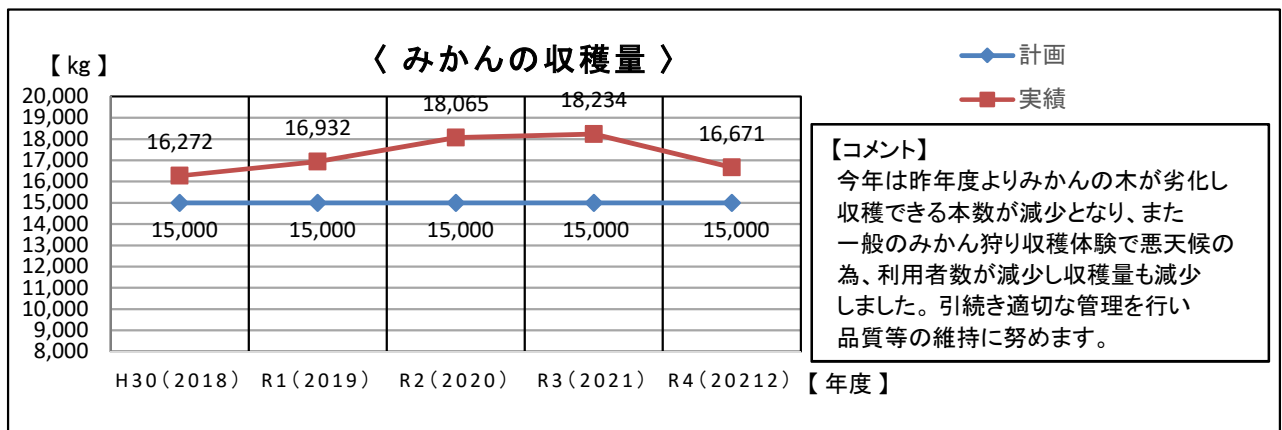
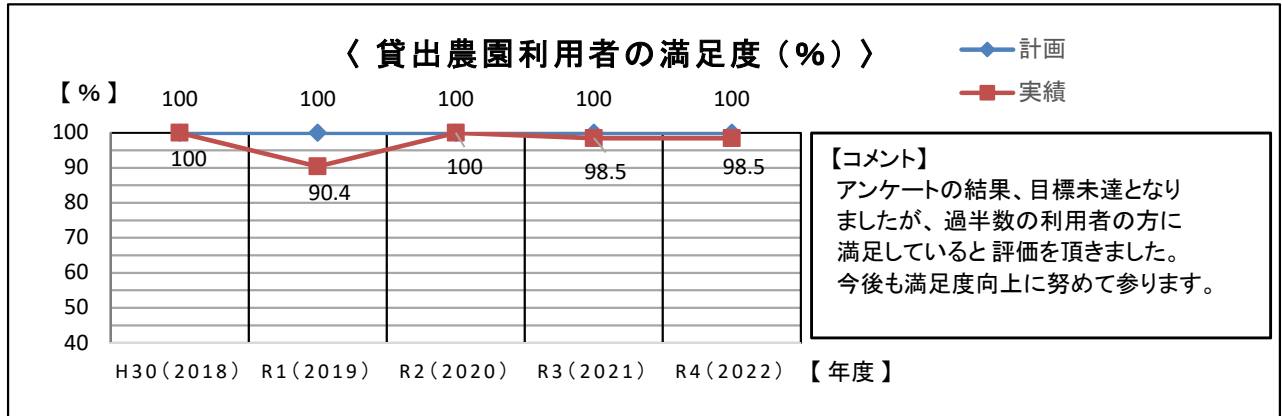
※上記以外に利用者アンケート結果などの特記事項があるときは、追記してください。

事業評価書利用状況等分析シート

※1 利用状況



※2 管理目標



様式⑤: 提案事項に関する実施状況一覧表(指定管理者作成)

令和4年度(2022年度) 提案事項に関する実施状況一覧表

東海市クラインガルテン

提案項目	実施予定内容	R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	対応状況等
①個人情報保護研修の実施	社内で使用している機密管理職場点検シートを用いて機密管理の理解度チェックを行い理解不足な点において勉強会を実施	随時	随時	随時	随時		○ 計画通りに実施いたしました。 【実施日】6月24日(金)、8月12日(金)、9月14日(水)
②農機具の追加購入	農園利用者の需要が高い農機具の追加購入	随時	随時	随時	随時		□ ・耕運機爪購入 ・洗い場用ホース購入
③みかん狩り来園者へのアンケート実施	みかん狩り来園者を対象にしたアンケートの実施	随時	随時	随時	随時		○ 期間中、来園者に任意のアンケートを実施しました。
④指定事業・自主事業の実施	農園利用者のニーズを踏まえた事業、親子で体験できる事業や食育に関する事業	【指定事業】 年2回 【自主事業】 随時	【指定事業】 年2回 【自主事業】 随時	【指定事業】 年2回 【自主事業】 随時	【指定事業】 年2回 【自主事業】 随時		【指定事業】 ・みかんの里親(5名)、みかん豆知識講座(市内の親子10組 参加)を実施しました。 □ 【自主事業】 ・農業副産物(農作物ゴミ)の引取り処分 2回(10,800円売上)、自然観察会 椎茸の原木観察 1回(みどり保育園 参加)を実施しました。
⑤顧客満足度向上に向けた取組	創意工夫・QC活動による顧客満足度向上に向けた取組の実施	随時	随時	随時	随時		○ 管理人独自の着眼点より、利用者の満足度向上に直結する創意工夫が7件出され、管理業務に反映しました。※別添資料のとおりまた農園利用者対象にアンケート実施しました。結果を基に満足度の向上に努めます。

※ 対応状況欄に「実施中:○」、「一部実施:□」、「対応不可:△」を付すること。

※ 年次欄は、提案項目に合わせて記載すること。

※ 「提案項目」「実施予定内容」「年次」欄は、事業計画書に合わせて市に提出すること。

※ 「対応状況等」欄は、市と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。

様式③: 指定管理業務実施状況一覧表(指定管理者作成)

令和4年度(2022年度) 指定管理業務実施状況一覧表

東海市クラインガルテン

項目		設計回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考	
従業員 研修	新入社員研修(入社前研修)	入社時				●										
	安全衛生講習会(新入社者教育)	入社時				●										
	【安全衛生Mtg】交通安全講習	1回/月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
	【安全衛生Mtg】安全衛生講習	1回/月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
	防災訓練	1回/2年							●							
	個人情報保護研修	1回/2年			●		●	●								
	刈払機取扱作業安全衛生教育	適時					●									
施設、設備の 保守点検	清掃	管理棟 トイレ	1回/平日 2回/土日祝日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
		管理棟 共用部・管理人室	毎日(開館日)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		管理棟 窓(高所)	3回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		管理棟 窓(低所)・玄関ドア	1回/週	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		屋外 倉庫	1回/月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		貸出備品	毎日(開館日)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		屋外 駐車場・芝生広場	毎日(開館日)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	緑化	ゴミ集積所	適時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
	保守管理	法面の草刈り	7回以上/年(14)	●(4)	●(1)	●(1)	●(1)	●(1)	●(2)	●(4)						
		植木の管理	適時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		堆肥の配布	3回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		入口ゲート・管理棟・各施設の開場 及び施錠(施設内巡回)	毎日(開館日)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		施設内建物 目視点検	1回/月 1回/年(本部スタッフ)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		貸出備品 在庫点検	毎日(開館日)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
農機具 オイル点検及び外観点検		毎日(開館日)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
農機具 整備	1回/週	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
浄化槽 法定検査	1回/年												●			
浄化槽 清掃	1回/年												●			
浄化槽 保守点検	4回/年	●			●				●			●				
作業日報の作成	毎日(開館日)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
水道・電気・ガス使用量の報告	1回/月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
修繕	修繕等の費用負担区分に基づく必要な修繕	適時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	耕運機の修理等	
事業	みかん狩り	みかん狩り(体験学習)	年1回							●(11.1~11.22)						
		みかん狩り(一般)	年1回							●(11.23~11.30)						
	指定	みかんの里親	年1回					●								応18名/募5名
		みかんの豆知識講座	年2回								●(11.12)					午前午後各1回・午前応5組、午後応5組/募10組
	自主	農作物ゴミ回収事業	年2回						●(9.11)					●(3.25)	10,800円売上	
	自然観察会 椎茸の原木観察	年1回								●(11.11)					みどり保育園参加	

【顧客満足度向上に向けた創意工夫の内容について】

■ 敷地内不法投棄対策

【改善前】

- ・みかん園南側作業用出入口は通常、一般の方が入場できない様にネットを設置している。
- ・ごみの不法投棄は今回初めてであり、特に対策をしていなかった。

【改善後】

- ・みかん園南側作業出入口に不法投棄警告文を掲示した。
- ・刑罰について明記したことにより、以降不法投棄はなくなった。

■ 業務マニュアル等の保管管理

【改善前】

- ・「保守点検表」、「鍵のチェックシート」等多種多様な資料が混在しており、分かりづらい。
- ・使用頻度の高いもの低いものの判別が出来ていない。

【改善後】

- ・使用頻度によってファイルを分けることにより、管理しやすくなった。
- ・ファイルの1枚目に目次と各書面にインデックスを貼り付けることにより、探す時間が削減された。

■ みかん園進入防止網施工マニュアル作成

【改善前】

- ・みかん狩り期間中と終了後、みかん園内への進入防止対応の時期、方法が決まっていない。

【改善後】

- ・施工方法が分かる様、状況写真を付けることにより3名の管理人誰でも対応出来るようになった。

■ 草刈り時危険個所の安全対策

【改善前】

- ・草丈が高い時、畑などの境界杭が草に隠れて見えず、草刈り機の刈刃を境界杭に当ててしまい刈刃が跳ね返って危険である。また刃こぼれを起こしてしまっている。

【改善後】

- ・安全対策として境界杭の脇に草より高い目印となる棒を立て、一目で確認出来る様にした。
- ・杭のある場所が明確になり、草刈り作業に集中でき早く草を刈ることが出来ました。

■ みかん狩り計量、清算時小銭落下防止対策

【改善前】

- ・みかん狩り計量、清算場所の汚れ防止の為ブルーシートを敷いた上にすのこを設置しすのこの上に計量器及び清算用機を設置しているが、清算時お客様が小銭を落とすすのこの隙間に落ちてしまった。

【改善後】

- ・すのこに養生テープを貼り隙間が無い様にした事により、小銭を落としても隙間に入ることがなくなった。

■ 耕運機抵抗棒固定ピン紛失防止対策

【改善前】

- ・耕運機のキャスター及び抵抗棒を保持する為に固定ピンで抜けないようにしているが、固定ピンが小さい為交換時に紛失してしまっている。
固定ピンがないと運搬時や耕している時にキャスターや抵抗棒が外れて怪我をする恐れがある。

【改善後】

- ・固定ピンに紐を付けまた耕運機本体へ括り付け、手から離れても落下しないように紛失防止を行った。