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(5年目)	
前　年　度 評価コメント (選定委員会付帯意見)	来園者、利用者の立場に立った、きめ細やかな清掃や指定事業に対する取り組みの姿勢が、施設利用者から高い評価につながっていることを評価する。 みかん園の計画的な改植による収穫体験の継続や、自然観察会などのふれあい体験の実施に努められたい。	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	B	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・清掃業務等、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、改植の影響で一般のみかん狩り収穫体験期間や収穫量が減少しているなかで、農園利用者の計画値を大幅に上回っていることから、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	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	A
	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	B	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行いました。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ゴミ回収が浸透しつつあり、利用者に感謝の言葉を頂きました。			
	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例年通り非常に高い評価をいただいており、維持管理業務及び運営業務においては昨年度同様利用者目線の運営が行われ、高評価につながっている。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、利用者の利便性及び満足度を高水準で維持し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感染症対策を施し、利用者の方に満足して頂くことができました。			
		課題	安定したサービス提供を継続、新たな利用者ニーズの掘り起しが必要かと思います。 また、更なるみかん園改植に伴うみかん狩り収穫体験、里親の実施有無、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思います。			
	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	たばこの吸い殻の不法投棄や、成長した雑草等が利用者の区画へ影響を及ぼすことが複数あったため、防犯や治安維持意識の向上に期待する。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、ニーズの増えている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、現在みかん園の改植中であり、収穫量が減少しているが、令和9年度には収穫量も回復する予定であるため、その間は一時的にみかん狩りの規模を縮小し、福祉施設や小中学校のみを対象とする方策である。			
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【R5(2023)】計画A	本年【R5(2023)】実績B	対　比		前年【R4(2022)】実績C	対　比		備　　考
			B-A	B/A(%)		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	R1(2019)	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)	対前年増減
利用者の満足度	100.0%	90.4%	100.0%	98.5%	98.5%	95.9%	△2.6%
みかんの収穫量	15,000kg	16,932kg	18,065kg	18,234kg	16,671kg	11,696kg	△4,975kg
農園利用者	10,500人	15,486人	19,934人	19,625人	18,321人	17,661人	△660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【R5(2023)】計画A	本年【R5(2023)】実績B	対比 B/A	前年【R4(2022)】実績C	対比 B/C	備　　考
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	—	8,700	—	10,800	80.6%	
⑤用品販売収入	—	—	—	—	—	
⑥そ の 他	—	—	—	—	—	
合計(A)	7,080,000	7,088,700	100.1%	7,090,800	100.0%	

(2) 支出　　(単位:円)

項　　目	本年【R5(2023)】計画A	本年【R5(2023)】実績B	対比 B/A(%)	前年【R4(2022)】実績C	対比 B/C(%)	備　　考
人 件 費	1,345,000	1,075,500	80.0%	1,335,000	80.6%	
消耗品費	180,000	133,783	74.3%	174,348	76.7%	
印 刷 費	7,000	14,523	207.5%	4,137	351.1%	プリンター インク代 増(前年比)
通 信 費	48,000	40,158	83.7%	42,662	94.1%	
修 繕 費	70,000	0	0.0%	9,020	0.0%	
清 掃 費	590,000	830,240	140.7%	573,840	144.7%	法面草刈、ゴミ回収外注費 増(前年比)
保守点検費	4,590,000	4,803,426	104.6%	4,736,521	101.4%	
光熱水費	145,000	137,072	94.5%	138,262	99.1%	
租税公課	31,590	26,677	84.4%	26,677	100.0%	
事 業 費	0	0	—	2,620	—	
そ の 他	73,410	53,860	73.4%	74,070	72.7%	賠償責任保険料等
合計(B)	7,080,000	7,115,239	100.5%	7,117,157	100.0%	

※4　経営状況分析指標

項　　目	本年【R5(2023)】計画A	本年【R5(2023)】実績B	対　比		前年【R4(2022)】実績C	対　比		備　　考
			B−A	B/A(%)		B−C	B/C(%)	
①事業収支	0円	△26,539円	△26,539円	ー	△26,357円	△182円	100.7%	
②利用料金比率	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	
③人件費率	19.0%	15.1%	△3.9%	79.5%	18.8%	△3.7%	80.3%	
④外部委託費比率	36.1%	37.0%	0.9%	102.5%	35.7%	1.3%	103.6%	
⑤利用者当たり管理コスト	674円	403円	△271円	59.8%	388円	15円	103.9%	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	674円	401円	△273円	59.5%	386円	15円	103.9%	

※5　団体等の経営状況

項目	R1(2019)	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)	備　　考
①自己資本比率	31.0	32.1	38.8	34.3	31.6	
②流 動 比 率	151.6	160.0	174.6	165.6	163.1	
③固 定 比 率	72.5	72.2	54.3	63.1	63.4	
④総資産経常利益率	10.6	12.1	10.1	8.9	9.1	

※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。

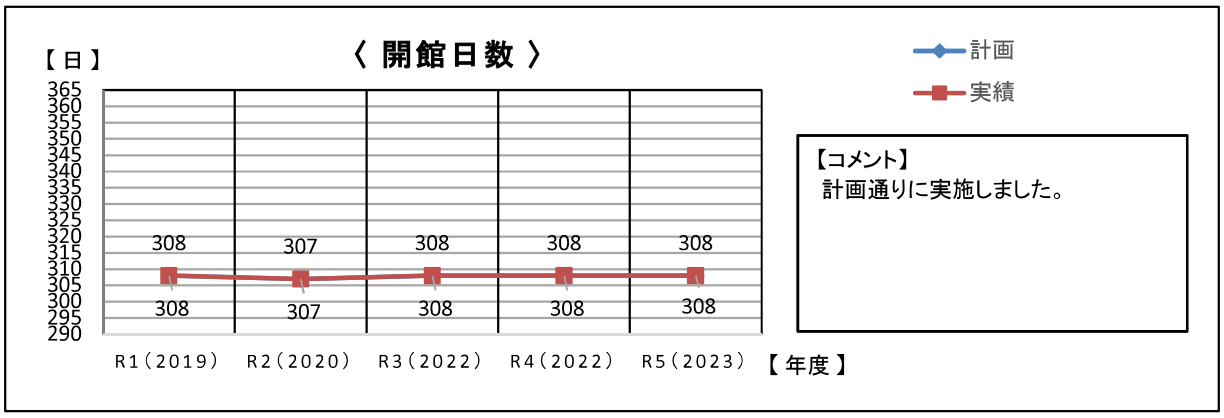
※指定管理者の変更により、R1(2019)より記載。

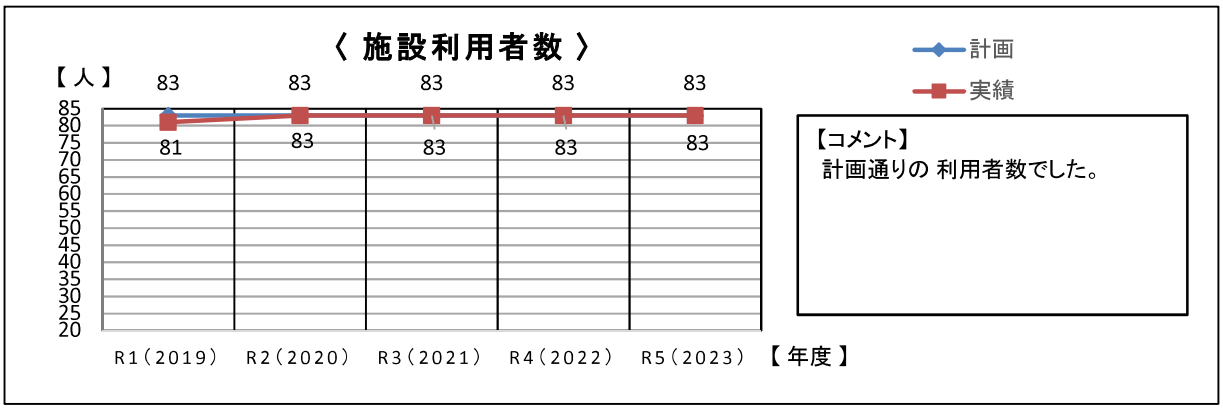
6　その他追記項目

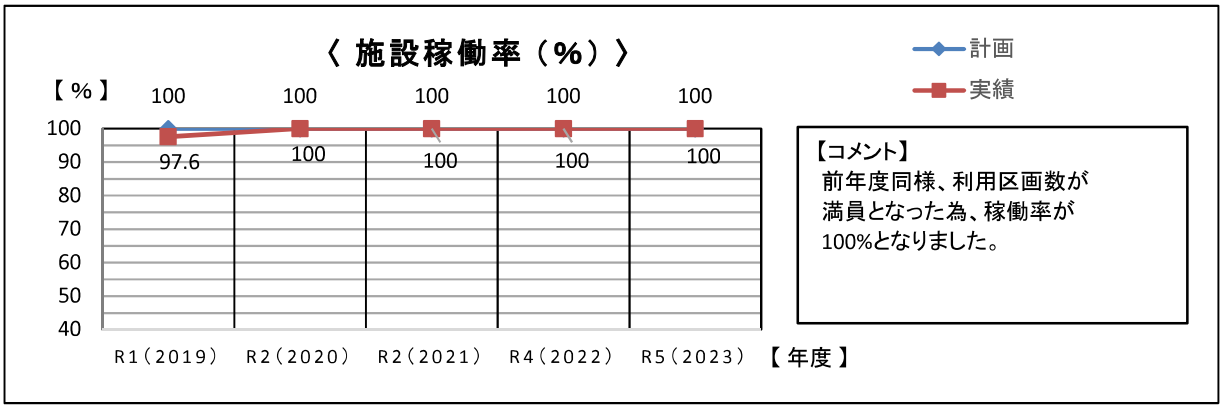
※上記以外に利用者アンケート結果などの特記事項があるときは、追記してください。

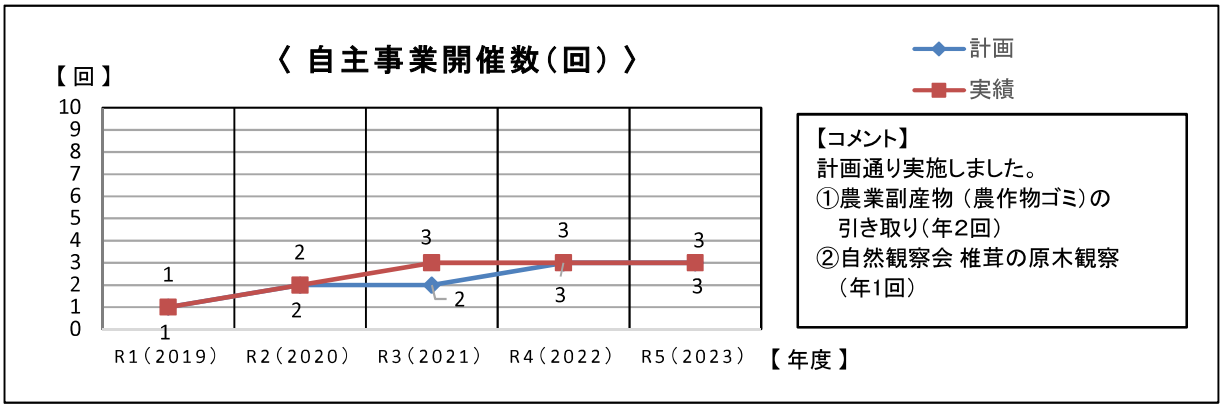
事業評価書利用状況等分析シート

※1　利用状況

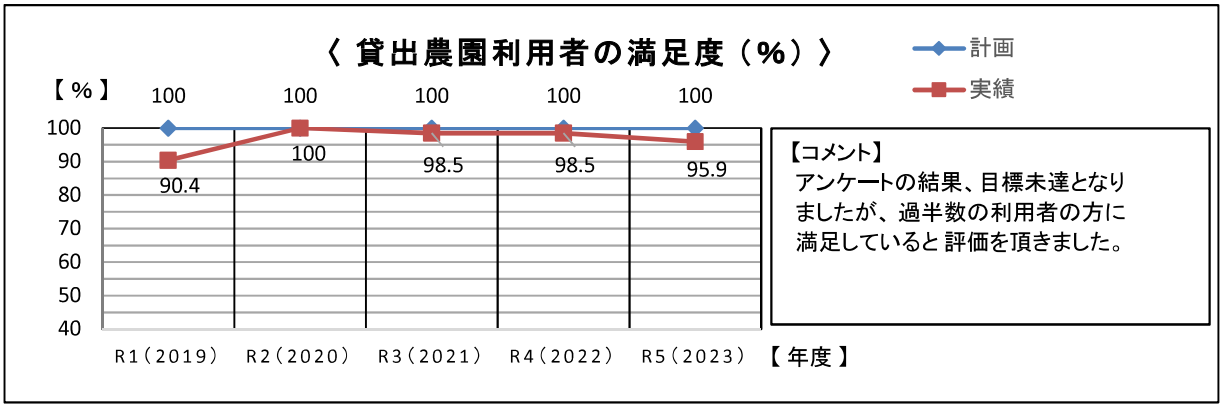




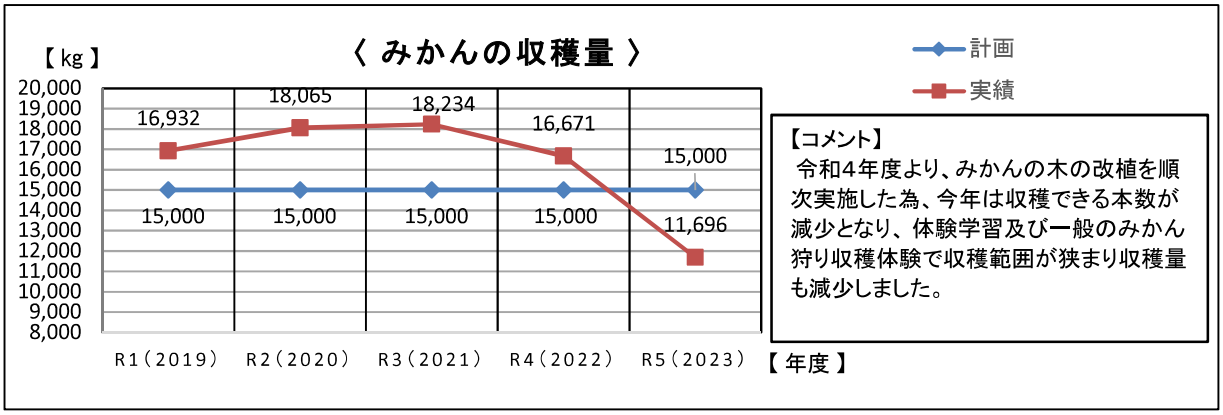




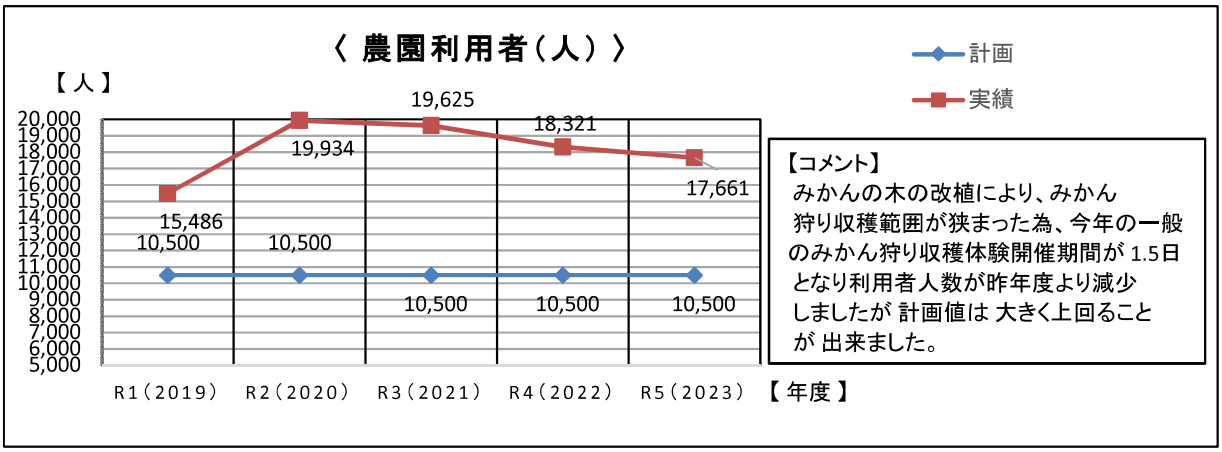
※2　管理目標



【コメント】
アンケートの結果、目標未達となりましたが、過半数の利用者の方に満足していると 評価を頂きました。



【コメント】
令和4年度より、みかんの木の改植を順次実施した為、今年は収穫できる本数が減少となり、体験学習及び一般のみかん狩り収穫体験で収穫範囲が狭まり収穫量も減少しました。



【コメント】
みかんの木の改植により、みかん狩り収穫範囲が狭まった為、今年の一般のみかん狩り収穫体験開催期間が 1.5日となり利用者人数が昨年度より減少しましたが 計画値は 大きく上回ることが 出来ました。

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5年度（2023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	随時	○	計画通りに実施いたしました。 【実施日】4月25日（火）、12月4日（月）、2月9日（金）
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	随時	□	・耕運機爪購入 ・一輪車タイヤ購入
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	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】 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 （8,700円売上）、自然観察会 椎茸の原木観察 1回（木庭保育園 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	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6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。

※ 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。

【顧客満足度向上に向けた創意工夫の内容について】

■みかん園改植に伴う堆肥流出による異臭対策
【改善前】
・降雨時みかん園の一部改植を行った所より土や肥料等が流出し降雨後、集水桝に溜まり
異臭が発生している。
・流出した土をスコップやホウキで履き取り、側溝に溜まった土を集め都度みかん園に戻している。
【改善後】
・愛知用水の水を利用し、通路と側溝、集水桝に溜まった流出した土を朝、昼、夕3回流し
併せて清掃を行った。
・水で流す事により異臭が無くなった。

■再利用紙面裏に清掃チェックリストを印刷するためのプリンター紙セット方法（紙再利用）
【改善前】
・「トイレ清掃チェックリスト」を片面印刷し、チェック後は破棄するため紙の無駄が発生している。
・パンチ穴が開いている他で使用した紙面裏を再利用し「トイレ清掃チェックリスト」を印刷する際、
セット向きを間違えて紙、印刷無駄が発生している。
【改善後】
・再利用紙の裏面に「トイレ清掃チェックリスト」を印刷することによりSDGｓの取組が出来た。
・再利用紙をプリンターへセットする手順を作成し、プリンタートレイに貼付けた。

■入口A型バリケードの車両接触事故防止対策
【改善前】
・公道からの入口は時間外利用者の為に車両1台分通行出来る様にしている。
・A型バリケードを車止めポール前に設置し注意喚起を行っているが、接触事故が発生している。
【改善後】
・カラーコーンに徐行プレートを設置し注意喚起を行い、利用者が徐行して通行する様になった。

■車止めポール誤使用防止対策
【改善前】
・閉園後入口の車止めポールを5個中4個を上げ、1個は時間外利用出来る用に下げている。
・時間外利用した利用者が下げてある車止を引き上げ内蔵されているチェーンを掛けて退園される
事が多々ある。
・チェーンを出したままにしてあるため、自転車やバイクが乗り上げて転倒する危険がある。
【改善後】
・車止めポールを引き上げられない様に黄色のテープで×と貼付け、チェーンを引き出せない用に
口にテープを貼付けた。
・4ヶ月テープを設置する事により、時間外利用者へ周知徹底でき車止めポールを引き上げる
利用者はなくなった。チェーンの口は引き続きテープで貼付けしておく。

■農機具倉庫鍵の破損防止対策
【改善前】
・毎日、農機具倉庫のシャッターの開錠、施錠を行っており開錠時に鍵を差し込んだまま
シャッターを引き上げ、鍵が折れ曲がってしまう恐れがある。
・鍵がシャッター鍵穴と同色で、更に小さいため差し込んだままシャッターを開けてしまう。
【改善後】
・農機具倉庫開錠時、男子トイレ、女子トイレも開錠する動線であるので男子トイレ、
女子トイレ、倉庫の鍵3本をカラビナに付け目視で鍵が差し込んであることがわかるようにした。

■湧き水を利用した園内整備
【改善前】
・愛知用水から湧き水が流れ込み一部に水が溜まるため10年以上前ビオトープとして整備されて
いたがﾄﾖﾀｴﾝﾀﾌﾟﾗｲｽﾞが管理を請負った当時ビオトープの原型はなく葦が生えているだけで、
手入れを少しずつ行っているが、元々泥土のため水が流れてきても濁ってしまう。
【改善後】
・更に泥土をかき出し、整備を行った。また、中洲に植物を植え昆虫が来る様にした。
・とんぼや蝶々が飛来しやすい環境を再構築し、農園利用者から環境が綺麗になったと
御礼の言葉をいただいた。

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5年度（2023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	●								●		●		
		刈払機取扱作業者安全衛生教育	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）	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		ゴミ集積所	適時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	緑化	法面の草刈り	7回以上/年（10）		●（1）	●（2）	●（2）	●（1）	●（1）		●（2）		●（1）			
		植木の管理	適時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		堆肥の配布	3回/年（5）	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	保守管理	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								●（11.14～11.29）					
		みかん狩り（一般）	年1回								●（12.2～12.7）					
	指定	みかんの里親	年1回					●								応17名／募5名
		みかんの豆知識講座	年2回								●（11.11）					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						●（9.30）						●（3.16）	8,700円売上
		自然観察会 椎茸の原木観察	年1回								●（11.15）					木庭保育園参加

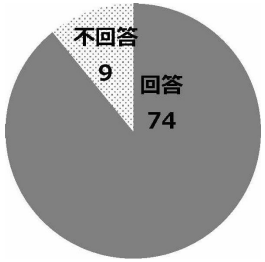
アンケートご協力のお礼

令和６年２月吉日

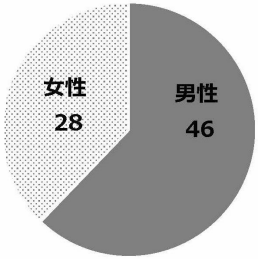
平素はクラインガルテンをご利用いただき厚く御礼申し上げます。
昨年の秋、ご利用様アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。
今後の施設運営に反映させていただきます。
つきましては簡単ではございますがアンケート集計結果をまとめましたので今後ともクラインガルテンを
ご愛顧頂けましたら幸いです。

【アンケートまとめ】 ※アンケート配布数：83 / 回答数：74　　［令和５年10月実施アンケート］

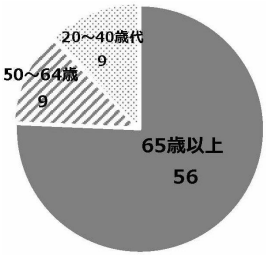
■回答数



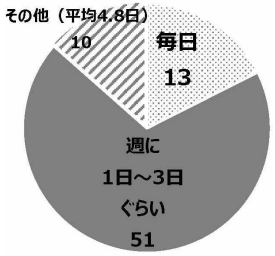
Q1:性別



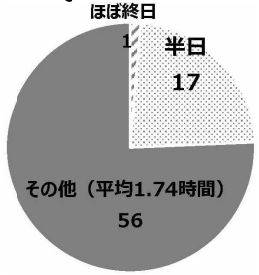
Q1:御年齢



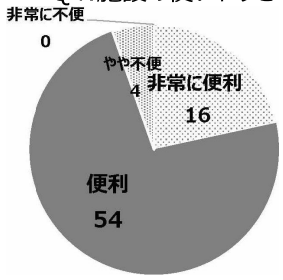
Q2:利用回数



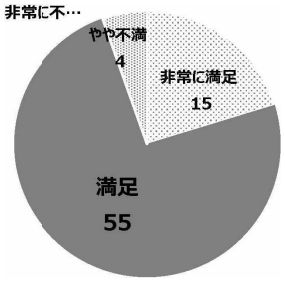
Q3:滞在時間



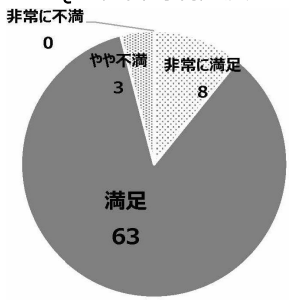
Q4:施設の使いやすさ



Q5:職員の対応



Q6:総合的満足度



■あったら便利な設備、サービス等［１部抜

要望が多かった項目	今後の対応案
・施設の充実(シャワートイレ・自販機・北側休憩場所の設置) ・営業時間の延長(夏期 早朝)	・市と協議中
・牛ふん納入回数の増	・納入回数の検討願いを次期指定管理会社へ 展開いたします。

■区画についての要望や気付き等［１部抜

要望が多かった項目	今後の対応案
・園内不具合箇所の回収 (水溜まり、区画崩れ、給水栓他)	・市と協議中
・野菜以外を植えられている事について	・農園で栽培することができる作物は、 **「収穫できる野菜」の栽培**となっております。 再度農園ご利用方法についてご理解、ご協力を お願いいたします。 ※「一般貸出農園の利用方法について」様式 1-2 「3.栽培作物の制限」より **1.農園で栽培することができる作物は、利用期間内（４月１日～翌年３月31日まで。但し、最長２回まで更新ができます。）** **2.果樹等の樹木で永年的な植物及び草花は栽培 できません。**

(株) トヨタエンタプライズ