

令和 5 年度岡崎市農林産物等展示即売施設事業報告書

公の施設名称	岡崎市農林産物等展示即売施設（おかざき農遊館、ふれあいドーム岡崎）
施設の設置目的、役割	農林産物等の展示及び即売を行うことにより、農業及び林業の振興を図るとともに、消費者に良質な農林産物等を提供する。
施設の所在地	おかざき農遊館：岡崎市東阿知和町字乗越 12 番地 ふれあいドーム岡崎：岡崎市下青野町字天神 77 番地
施設規模	敷地面積：農遊館 15,989 m ² 、ふれあいドーム 6,990 m ² 建物面積：農遊館 延べ 2,034.27 m ² 、ふれあいドーム 延べ 1,572 m ²
指定管理者	名 称：あいち三河農業協同組合 所在地：岡崎市坂左右町字葦ノ部 1 8 番地 1 代表者：代表理事組合長 大竹 博久
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

1 事業の実施状況

(1) 実施状況

ア 農林産物等展示即売事業（営業日数）

おかざき農遊館	362 日
ふれあいドーム岡崎	362 日

イ イベントの開催（開催数）

おかざき農遊館	56 回
ふれあいドーム岡崎	45 回

※ 開催したイベントの一覧については、別紙参照

(2) 事業実施に対する自己評価

地域で生産された安心・安全かつ新鮮な農林産物を展示即売する施設として、生産者と食育ソムリエが協力し、消費者への農林産物の提供と情報発信に努めることができた。またインスタグラムを積極的に活用し、産直のPRに繋がった。

生産者に対する農業支援として、毎週の早朝相談、栽培研究会、農薬講習会を実施できた。

新型コロナウイルスの規制が緩和され、各イベントが徐々に再開する中、各団体の品評会や即売会、姉妹都市とのイベントなどをほぼ計画通り実施することができた。またじゃがいも、さつまいもの収穫体験、いちご研修農場での収穫体験を実施し、農業に触れる機会を提案できた。

外食再開による内食需要の減少による来店者の減少（購入量、回数の減少）、出店業者による他のイベントへの参加による当店舗への出店拒否、物価高騰による買い控えなど、期中の実績減少が続いたが、岡崎農業応援チケットが実施されると、客数、買上点数、売上金額は増加に転じた。その反面、増加する顧客対応に追われ、例年通りのイベントが実施できなかった。

2 施設の利用状況

(1) 利用状況

ア おかざき農遊館			
利用者数	699,946	人	
買上者数	373,997	人	
売上額	771,936,158	円	
事業収入	534,538,537	円	
イ ふれあいドーム岡崎			
利用者数	729,544	人	
買上者数	392,865	人	
売上額	765,429,289	円	
事業収入	449,201,730	円	

※ 売上額とは、店舗での総売上高（レジ精算、出店やイベントによる収入）。

※ 事業収入とは、売上額のうち代理人取引の精算後の金額。

※ 代理人取引とは、業者が自らレジ販売することが出来ない商品をJAがレジ代行し、それに対する手数料のみ徴収する取引。

(2) 利用状況に対する自己評価

利用者の要望に応えるため、生産者の協力を得て安心・安全で鮮度の良い農林産物の提供と食育ソムリエによる地元の旬な農産物や変わった品種の農産物を使用した試食を再開し、視る試食と併用して来店者へ地元農産物のPR、料理提案を積極的に実施しました。朝市を積極的に行い、店内だけでなく、店頭でもお楽しみいただきました。

おかざき農遊館においては、野菜（じゃがいも、さつまいも）の収穫体験、ジャンボかぼちゃの展示、めだかの講習会、農産物の栽培講習会を実施した。また季節行事に合わせた切花特設コーナーの設置や展示会を実施し農業への理解と施設の役割をPRしました。また姉妹都市との連携による石垣フェア（踊りや即売会）などのイベントを開催し、多くの方が楽しめました。

ふれあいドーム岡崎においては、インスタグラムを積極的に活用し、店内の出荷状況やイベントの案内、隣接する研修農場を借りたイチゴ収穫体験、バケツ稲体験を実施し農業に触れる機会を展開しました。また園芸コーナーの配置換えを積極的に行い買い回りしやすいコーナーにしました。

岡崎農業応援チケット期間中は、様々なイベントが出来ず、既存顧客のニーズに答えることが出来なかったが、多くの市民に来ていただくきっかけになり、生産者の新鮮な野菜をPR出来ました。

新規利用者、固定利用者の確保のため、消費者ニーズを把握し、利用者数の増加に努め、地産地消を推進する施設として役割を果たしていきたい。

3 収支状況

(1) 収支状況

	項目	内 訳	決算額 (円)
収 入	事業収入	産直店舗供給高	983,740,267
	指定管理料収入	指定管理委託料	5,007,887
	便益施設に関する収入	自動販売機、売店、軽食等に関する収入	20,708,491
	その他収入	利用料、手数料等に関する収入	198,816,895
収入 計			1,208,273,540
支 出	直接管理運営費	直接人件費、光熱水費、消耗印刷費 清掃等委託料、保険料等	184,611,160
	指定管理修繕費	指定管理委託料による修繕費	4,400,000
	指定管理精算金	市への精算金	0
	事業費	事業に係る経費	951,855,697
	その他	本部経費、租税公課、雑費等	29,855,897
支出 計			1,170,722,754
差 引			37,550,786

(2) 収支状況に対する自己評価

物の価格高騰による買い控えなど依然として厳しい経済環境の中にあるが、令和5年度は台風による農産物被害も少なく、安定した出荷数量があった。外食再開による内食需要の減少を懸念していたが、岡崎農業応援チケットによる利用者の増加があり、売上、収支ともに前年を上回ることが出来た。

両店舗共通して、イベント再開による費用の増加、最低賃金の増加による人件費の増加、水道光熱費の増加、出店業者の出店拒否による収入の減少があり、費用が増加した。また農業応援チケットによる利用者の増加に対する派遣社員の雇用、警備会社などの依頼が多く発生し、費用が増加した。

おかざき農遊館は、店舗間配送便の利用者を増加させ、委託販売農家による出荷物が増加した。仕入れ品を減少させて廃棄ロスを減らした。

またコロナ明けの娯楽への支出増加、物の価格高騰など、消費者の食費の支出が減ることが予想され、売上減少が懸念されるが、両施設とも費用を削減しながら、生産者と立案した新しい企画を実施し、新規利用者や固定利用者を確保し、収支を増加させたい。

なお、本年度計画における人件費、施設管理費の計画金額の設定間違いにより、計画比が大きく増加しているが、募集時の計画対比では、人件費98%、施設管理費57%となる。なお、印刷消耗品費が396%となっている要因は、岡崎農業応援チケットによる派遣社員の雇用、警備会社の費用が計上されているためである。

4 アンケート結果

(1) 利用者（お客様）アンケート

ア 実施概要

施設	実施期間	回答者数	アンケート実施方法
おかざき農遊館	令和6年3月1日（金） ～3月7日（木） 計7日間	60人	店頭にてアンケート用紙を配布して実施（無記名） 平日 30人 休日 30人
ふれあいドーム岡崎	令和6年3月1日（金） ～3月7日（木） 計7日間	90人	店頭にてアンケート用紙を配布して実施（無記名） 平日 50人 休日 40人

イ アンケート結果概要

市内在住の来店者割合は、おかざき農遊館が平日 96%、休日 87%、ふれあいドーム岡崎が平日 95%、休日 80%であった。

女性の割合は、おかざき農遊館が平日 66%、休日 77%、ふれあいドーム岡崎が平日 88%、休日 68%であった。

来店者が 60 代以上の割合が、おかざき農遊館が平日 76%、休日 67%、ふれあいドーム岡崎が平日 64%、休日 86%であった。

来店回数は、おかざき農遊館が平日（週 3 回以上 7%、週 1～2 回が 50%、月 1～3 回が 40%）、休日（週 3 回以上 6%、週 1～2 回が 50%、月 1～3 回 27%）、ふれあいドーム岡崎が、平日（週 3 回以上 32%、週 1～2 回が 40%、月 1～3 回が 26%）、休日（週 3 回以上 22%、週 1～2 回が 35%、月 1～3 回 27%）。

少ない方の理由は、「普段は近くのスーパーで買い、新鮮な野菜が欲しいときに来店する」、「家族と一緒に来るので家族の都合に合わせて来店する」、「たまに寄るのが楽しみで、普段はスーパーに行っている」

お客様の地産地消の意識については、両店とも 90%以上が意識している。

購入時に気を付けている順番は、おかざき農遊館（鮮度、値段、産地、安全安心、味）、ふれあいドーム岡崎（鮮度、値段、味、安全安心、産地）でした。

良く買う品目の順番は、おかざき農遊館（平日：野菜、切花、苗物、魚類、果物）、（休日：野菜、果物、切花、お米、魚類）で、ふれあいドーム岡崎（平日：野菜、切花、果物、苗物、お米）、（休日：野菜、果物、切花）でした。

理由は、安全安心で新鮮でおいしい、切花が安く色々ある、魚、お肉が安いであった。両店ともに野菜が断トツの 1 番となった。

その他で、お米が1kgから買えて精米したてでおいしい、珍しい野菜に出会えるから楽しい、また両店舗の施設の老朽化を心配する声、店内を広くしてカートがスムーズに交差できるようにして欲しい、新鮮で安価な野菜を多く揃えて欲しいなどの意見があった。

SNSの利用では、利用は少ないが見て活用している人もいた。

試食に対しては、味が分かるから試食しても良いが平日で多く、試食はまだ早いが休日で多かった。

ウ アンケート結果に対する自己評価

アンケートでは、両施設を管理運営するにあたり、施設（ハード）及び管理運営（ソフト）の改善等に役立つ多くの意見をいただいた。

「各施設に期待すること」、「よく買う品目」等の項目において頂いた意見をもとに、今後、農林産物等展示即売施設として、利用者の満足向上の為に、生産者と新鮮な農産物の更なる品揃え強化に努めていきたい。

品揃え強化のため、①生産者の栽培出荷指導を実施する、②売場で農林産物が不足した際の生産者への効率的な連絡による農林産物の補充を行う、③新たに導入した県域システムを効果的に活用し、計画的な地元農林産物の販売体制を整える、④平成30年度より取り組んでいる店舗間物流の拡大による品揃え強化、⑤産直農林産物が揃わない場合は市場仕入を活用し品揃え改善を図っていく。

月1回来店者が週1回の来店になるような取り組み、SNSを活用した情報発信による新たな顧客の獲得、おかざき農遊館は、園芸の強み、食品、生産者農産物の弱み、ふれあいドーム岡崎は、食品の強み、園芸の弱みがあり、強みはさらに強化し、弱みを改善できるように努めていきたい。

従業員の接遇については、新たに一声運動を実施し、利用者に「ありがとう」と言っていただけの活動を実施したところ、利用者より高評価を頂いている。接遇研修や職場研修を実施し強化していく。また、職員間で差のない優れた接遇ができるよう指導していきたい。

(2) 生産者アンケート

岡崎農業応援チケットへの対応のため、実施できなかった。

5 その他自己評価

(1) 利用者へのサービスに対する自己評価

収穫体験は、多くの利用者にご参加いただき、盛大に実施できた。

生産履歴確認、残留農薬自主検査を実施し、安全安心な農産物の提供ができた。

切花の需要が多い時期は、特設コーナーを設置した。

岡崎農業応援チケットの期間中、ソムリエの試食（視食）活動、例年実施していたセールなどが実施できなかった

接客の覆面調査を実施し、接客の悪い従業員を把握し、従業員教育を実施した。

令和6年度は、食育ソムリエによる旬な地元農産物を使用した試食、料理教室、レシピ提案などを実施し、農産物のPRに繋がりたい。

(2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価

岡崎農業応援チケットの実施期間後に消費者アンケートは実施できたが農家アンケートは実施できなかった。

岡崎市農林産物等展示即売施設連絡協議会の会議において、広く消費者の意見を取り入れた方が良いとの意見から、新たにアンケートBOXを設置した。

利用者等を交えた会議（准組合員モニター会議）を実施し、消費者との意見交換を実施した。

JAあいち三河のホームページの問い合わせフォームから意見を頂けた。

(3) 苦情対応等に対する自己評価

顧客満足度の向上が施設運営の基本と考えている。

購入者に対する不良品の交換対応、返金処理等は確実に対応できている。

利用者からの意見苦情は真摯に受けとめ、原因究明と再発防止策を策定し職員教育を徹底するとともに、その出荷物の出荷者に対し適切な指導をしています。また、定期的な接客研修を開催し、顧客満足度の向上へと繋げています。