

令和5年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎市農林産物等展示販売施設
施設所管課	経済振興部農務課
指定管理者名	あいち三河農業協同組合
指定管理期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

I 業務の履行確認【適正性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 施設全般の管理運営		適・改善
(1) 基本管理	基本協定書等に基づき、適切な管理（個人情報の取扱い含む）がされたか	
(2) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	
(3) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	
(4) 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	
(5) 法令順守	管理運営にあたり、法令は順守されたか	
(6) 危機管理	事故、災害時の対応体制が確立されているか。安全性の確保に努めているか。	
(7) 情報保護・情報公開	個人情報保護・情報公開制度に基づき、適切に運用されたか	
2 利用状況		適・改善
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準か	
(2) 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付、利用許可の手続きは適切か	
3 保守点検並びに清掃業務等		適・改善
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検（電気機械、電話、消防設備等）が適切に行われたか	
(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃、廃棄物処理、維持管理が適切に行われたか	
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	
I の総括	I 業務の履行に対する施設所管課の評価理由	
適	<p>施設全般の管理運営については、法令等を遵守し、岡崎市及び指定管理者の基準に従い適切な管理運営がなされていたといえる。特にパート従業員の比率が高くなる業態において、接遇研修や職場研修を開催するとともに新たに一声運動の実施による接客で従業員間の差をなくし、効果的・効率的な施設運営のための取組は評価できる。</p> <p>利用状況において令和5年度は利用者数約142.9万人、買上者数約76.6万人と多くの方に利用していただいた。利用者数、買上者数はともに前年比114%で、おかさき農業応援チケットの影響が大きく、今後はリピーターを増やす経営に努めてほしい。</p> <p>保守点検及び清掃業務等を含めた施設全体の管理運営においても、報告書類を通して確認しており、適切に運営されているといえ、以上を総合的に判断し「適」とする。</p>	

II サービスの質に関する評価【有効性】

評価項目	評価基準	
1 利用者評価（Iゾーンの施設は削除してもよい）		アンケート結果
(1) 接客業務	利用許可等における接客、クレーム対応等の対応は適切か	良・適・不適
(2) 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	良・適・不適
(3) 施設運営業務	実施された事業内容は円滑に行われ、適切か	良・適・不適
2 目標達成度		所管評価
(1) 取組姿勢	施設目的や運営課題に沿った目標となっているか。目標達成に向けた取り組みを行ったか。	良・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	良・適・不適
3 事業の実施		所管評価

(1) 提案事業	基準に基づく提案事業が効果的に行われたか	良・ <input checked="" type="checkbox"/> ・不適
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が効果的に行われたか	良・ <input checked="" type="checkbox"/> ・不適
Ⅱの総括	Ⅱ サービスの質に対する施設所管課の評価理由	
適	<p>接客業務について、従業員に対する接客研修や職場研修を行うなどの対策もっており、維持管理、施設運営については問題なく適切に業務が実施されている。</p> <p>目標の農林産物の買上者数については、おかしき農業応援チケットの影響もあり、前年比 114%と大きく上回っている。</p> <p>また、産直部会員出荷農産物構成比については、おかしき農業応援チケットの影響で利用者が多く、産直部会員の出荷農産物だけでは量が足りないことから仕入れが多くなり、前年比 93%と目標に及ばなかったが、産直部会員出荷農産物の売上額は前年比の111%であり、地元農産物が増加し多くの方に販売できた点は評価できる。</p> <p>定性目標の産直農林産物の安定供給と食の安全性の確保の両項目についても、栽培指導やPOSシステムの有効活用、農業説明会の開催等、安心・安全な農林産物の提供について継続したほか、システムや体制の変更を行い、更なる安定供給に向けた取組みを行っている。</p> <p>提案事業及び自主事業について、おかしき農業応援チケット使用期間である10月～2月末までは顧客対応に追われ、例年通りのイベントが実施できていなかったが、利用者のレジ対応等を優先し、迅速に対応することで顧客満足度の増加に努めた点は評価できる。</p> <p>以上を総合的に判断し、「適」とする。</p>	

Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に関する評価【効率性・安定性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 効率的な運営状況	経費の節減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられるか	良・ <input checked="" type="checkbox"/> ・改善
2 施設運営の事業収支		<input checked="" type="checkbox"/> ・改善
(1) 施設運営の事業収支	事業収支は妥当か。使用料や利用料金の増等につながっているか。	
(2) 施設経営状況	施設経営状況分析指標の結果は、妥当か	
(3) 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	
Ⅲの総括	Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に対する施設所管課の評価理由	
適	<p>施設経営状況チェックシートからも収入における指定管理料比率は減っており、市の財政負担は少なく多くの市民と農業振興に寄与することができており事業効率性は高い。また、指定管理者の経営状況についても、財務諸表等から非常に良好であると判断でき、安定した経営状況であると評価できる。</p> <p>以上を総合的に判断し、「適」とする。</p>	

総合評価	市の評価（特に評価した点がある場合、その点も記入）
B（良好）	<p>本施設は、令和5年度、利用者数約142.9万人、買上者数約76.6万人と多くの市民等に利用されている施設であり、多数の農産物出荷者と利用者に対応し、地域で生産された安心、安全で新鮮な地元農林産物を展示即売し、利用者へサービスを提供するとともに、法令等を遵守し、その他保守点検や清掃業務等においても、適切に管理運営されている。</p> <p>施設の維持管理はもとより、生産者の高齢化等による農産物出荷量の減少や端境期への対策のため、栽培指導や栽培品目の調整に加え、新たな出荷者の確保・育成などのJA全体としての一貫した生産者へのサポート体制や、提案事業・自主事業を通じて、地消地産や、施設目的でもある、「農林業への理解を深め、生産者と消費者が相互にふれあい交流する場を提供し、ニーズに即した農林産物の生産・出荷を促進することにより農業の振興を図る」ための全体的な取組みについては評価できる。以上を総合的に判断し、総合評価はB（良好）とする。</p>

※ 本業務評価は毎月の報告書、随時の現地調査、年度事業報告書等を基に評価しています。

Iの総括基準

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。(要改善)

IIの総括基準

良 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、4つ以上良がある。

適 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、良が3つ以下である。

不適 = アンケート結果・所管評価で不適があり、早急に改善する必要がある。

IIIの総括基準

良 = 所管評価がすべて適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。

総合評価基準

A (優良) = すべての総括項目が適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

(II サービスの質に関する評価【有効性】を評価する場合は、良でなければならない。)

B (良好) = 総括基準が適である。

C (要改善) = 総括評価で改善、又は不適がある。