

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成30年度分)

施設名 湖北ファミリー農園
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 農政課
 指定期間 平成29年4月1日～令和2年3月31日

1. 総合評価

市	A	<p>【優れていると評価した点】</p> <p>○トイレ清掃や農機具の管理、共有部分の草刈りなど基本的な施設の維持管理を常時丁寧に行っており、モニタリングの結果からも使用者の満足度が高い。特に使用者の意見への対応が非常に迅速であり、サービスの向上と、使用者と管理者の信頼関係の構築へとつながっている。その結果、大きなトラブルが起こることは稀であり、順調な管理が行われている。</p> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>○使用者の増加に向け新たなPR活動を行っていく必要がある。現在も様々な活動を行い、毎年一定の新規使用者があるものの、使用の中止(理由の多くが「高齢になったため」)数の方が上回り、年々使用者数は減少している。</p> <p>○今後は新規使用者をより獲得できるよう、認知度向上に向けた活動と、年齢や家族構成などを考慮した効果的なPRの企画・実行が必要である。</p>
---	---	--

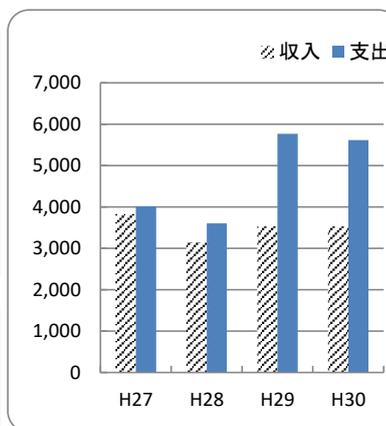
指定管理者	A	<p>【優れていると評価した点】</p> <p>○計画的に農園敷地内の草刈を実施した。</p> <p>○週1回以上の農園内巡視では、利用者との交流を積極的に図り、世間話や農作業についての情報交換、体調の聞き取りなど声掛けを徹底し信頼関係の構築に努めている。</p> <p>○また利用者がスムーズに農作業が進められるように環境整備を徹底し、農機具の点検や手入れもこまめに行った。</p> <p>○自主事業である夏野菜苗の斡旋や、肥料などの販売など利用者から好評を頂いており、今後もより一層喜んで頂ける様に利用者の意見も幅広く取り入れながら継続していく。</p> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>○今年度は143区画からのスタートし、ホームページの更新、新規募集の冊子を増刷し公民館やスーパーなどに設置、弊社の社員に向けた広報紙へ募集案内を掲載、利用者様から紹介いただくなど活動をしてきたが、年度最終利用区画数は146区画とあまり増えることは無かった。</p> <p>○次年度は、バーベキュー棟や多目的広場の一般利用者にも積極的に冊子を用いてコミュニケーションを取るなど広報活動を強化し、農園利用者を増やしていくように努める。</p>
-------	---	--

2. 施設利用の増減について

総括	<p>○サービスを向上し使用者の増加へつなげるため、H29より指定管理者からの提案・負担でスタッフを増やした。そのため収支は人件費超過による赤字となっているが、サービスの質は確実に向上しているため、広報活動にも力を入れ、高い使用者満足度によって長期的な利用を期待したい。</p>
----	---

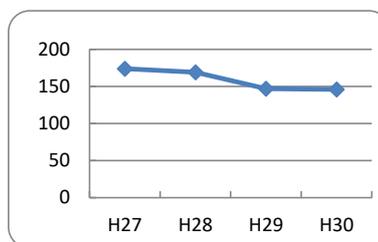
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

項目\年度		H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	3,829	3,147	3,530	3,530
	うち指定管理料	3,148	3,147	3,530	3,530
	うち利用料	0	0	0	
	支出	4,011	3,607	5,770	5,614
	差引	△ 182	△ 460	△ 2,240	△ 2,084
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	2,608	2,508	2,324	2,211
	支出	0	0	0	0
	うち市の修繕費	0	0	0	0



(2) 利用者の推移

	H27	H28	H29	H30
	174	169	147	146



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

- A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値
- B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値
- C 実績値 : 当該年度の実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	利用者数 (使用農園区画数)	180	186	146	78.5%	81.1%
	利用者アンケート満足度(%) ※Q「満足度について」の回答結果	80	83	100	120.5%	125.0%
アウトカム	○農業に対する理解が深まること ○農作業を通じ健康とゆとりのある生活に資すること	70	70	-		
				達成度平均	99.5%	103.1%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	<p>【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○平成30年2月から12月まで4回開催した農業教室は大変好評を頂いた。 ○また、多数の社員による計画的な草刈りや側溝の泥濘いを実施し環境美化に努めた。 ○利用者との交流を積極的に図りニーズの把握に努めた。 ○今後、使用区画数の目標達成のために、バーベキュー棟や多目的広場の一般利用者にも積極的に広報活動をしていく必要がある。 	<p>【達成度の原因・分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者数について、新規の獲得が少なく目標を達成できなかった。中止の理由は「高齢化」がほとんどのため、中止者を減らす策は難しい。そのため中止の数を上回る新規獲得の策が必要。 ○満足度については、行き届いた清掃や設備の管理により非常に良い結果となった。中止者の増加を防ぐことにもつながっているため、現在の管理を維持してほしい。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
146	Q.「スタッフの対応」 Q.「施設の清潔さ」 Q.「利用しやすさ」 の回答合計 ①満足している 105件(72%) ②ふつう 35件(24%) ③満足していない 6件(4%)	①良い 親切、対応が良い、トイレが綺麗 ②苦情 農機具を使用した後、洗ってないなど使用者のマナーが悪い 【対応】注意喚起貼り紙を設置 ③要望 壊れた農機具の修理 (繁忙期は故障に対して修繕が間に合わないことがあるため)

(4) 住民サービス向上の事例

○乗用の草刈機を導入し、草刈実施作業予定表を作成するなどして広範囲の草を満遍なく刈ることができたため、使用者の農作業効率も上がり、非常に好評を得ている。

3. 自主事業

総括	○苗の販売、刈った草や作物ゴミを利用した堆肥の販売など、農業のサイクルや施設の管理を組み合わせた事業を行っている。 ○農業経験があまりない人でも気軽に利用できるよう、ニーズに適切に対処している。
実施状況	○堆肥・苗などの販売(随時) ○農業教室の開催(年4回開催・27名参加)

4. 特記事項

収入に対する支出の超過は、指定管理者の提案で昨年度からスタッフを増員したことによるもの。ただし人材育成を兼ねたもののため、人件費は指定管理者が負担している。

5. 今年度の目標・課題

○施設の維持・管理・整備はこれまで通り、使用者を第一に丁寧な対応を行っていく。
 ○課題となっている使用者減少への対応について、まずは認知度の向上を目指して最適な情報発信の方法を検討していく。