

農業拠点施設指定管理者 事業報告評価総括表
【管理業務の実施状況】

施設名	農業拠点施設
指定管理者名	株式会社あびべじ
指定管理期間	令和2年4月1日 ～ 令和5年3月31日
モニタリング期間	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日

評価…5点：評価の視点を満たしており、特に優れた成果が出ている。 4点：評価の視点を満たしており、優れた成果が出ている。

3点：評価の視点を満たしている。 2点：評価の視点を満たしているとはいえないが、取り組みは見られる。 1点：評価の視点を満たしているとはいえず、取り組みが見られない。

総合評価…S（特に優れている）：市評価と各選考委員評価の平均得点が5 A（優れている）：市評価と各選考委員評価の平均得点が4以上5未満

B（普通）：市評価と選考委員評価の合計得点が3以上4未満 C（不十分である）：市評価と選考委員評価の平均得点が2以上3未満

D（全く不十分である）：市評価と選考委員評価の合計得点が2未満

※各評価項目を事業計画書・収支計画書・協定書・事業報告書・実地調査の結果及び事業報告確認書に基づき以下の評価の視点で評価しました。

評価項目	評価の視点	指定管理者評価	指定管理者コメント	市評価	市意見	選考委員6名の平均評価	選考委員会意見	市と選考委員6名評価平均点	総合評価	
事業の実施に 関する業務	法令順守	必要な体制の構築や研修を実施し、スタッフや出荷者が管理・運営に必要な法令を遵守する体制を整えているか。	3	<ul style="list-style-type: none"> 労働基準法に基づく労務管理改善に向け、評価制度の導入準備を進めた。 社会保険労務士の指導に基づくスタッフ雇用をしている。 食品衛生法その他関係法令を遵守している。 	3	事業計画書等に記載のとおり、関係法令を遵守している。	3.0	事業計画書等に記載のとおり、関係法令を遵守している	3.0	B
	農産物販売	事業計画書等に記載されている内容またはそれに代わる方法で、利用促進や顧客確保に努めているか。	5	<ul style="list-style-type: none"> 農業拠点施設の軸となる農産物販売の部門で大きく黒字化できた。 あびこエコ認証制度のスタートによりエコ農産物の出荷が増えた。 キャッシュレス化（クレジットカード、電子マネー）を推進し、顧客の利便性を高め利用促進を図っている。 農産物の作付け状況や、端境期の時期等を聞き取りし、適正仕入れに繋げた。 仕入れを厳選し、適正量の仕入れにより廃棄ロスを削減した。 新型コロナウイルス感染症の影響により家食が増え、地元野菜を求める顧客が増えた。 	4	事業計画書等に記載のとおり、利用促進や顧客の確保に向けた取り組みが見られる。加えて、これまでの取り組みの成果が実り、直売所部門において12か月連続で黒字化となり、主である農産物販売が安定化していること、前年以上に収支が大幅なプラスで終えられたことは評価したい。令和3年度にオープン予定の道の駅対策や荷不足の対策、雨の日の顧客確保などこれまで以上の取り組みを期待する。	4.0	農業拠点施設の中心事業において12か月連続の黒字化となり、大きく黒字化できたことを評価したい。また、需要度の高い商品の選別、適正量の仕入れによる廃棄ロスの削減、コロナ対策としてキャッシュレス化の推進を図ったことも評価したい。コロナの感染拡大による巣ごもり需要の好影響の覚知も必要だと思う。令和3年度にリニューアル予定の道の駅対策や午後の荷不足の対策、雨の日の顧客確保などこれまで以上の取り組みを期待する。	4.0	A
	加工品販売 開発・製造	事業計画書等に記載されている内容またはそれに代わる方法で、利用促進や顧客確保に努めているか。	3	<ul style="list-style-type: none"> 惣菜部門では、新型コロナウイルス感染症の影響により家食が増え、もう1品の需要でのお弁当、おにぎりの売れ行きが伸びた。 緊急事態宣言で密を避けた散歩客のご利用でのお弁当、おにぎりの需要が増えた。 菓子部門では冬場の需要で地元産もち米を使用した玄米餅の製造販売をした。 引き続き、地元野菜を使用したピザや焼き菓子の製造販売をした。 	4	事業計画書等に記載のとおり、加工品の販売や開発・製造に取り組んでいる。前年までは収支が赤字の月が目立っていたが、令和2年度は黒字化できた月が増えており、年間通して収支状況が改善されている。年度収支は赤字となつてはいるが、運営状況を改善できていたことは評価したい。また、地元農産物の利用促進のため、直売所らしい旬の農産物を使った名物商品の開発など利用促進と顧客の確保に向けた取り組みを期待する。	3.2	コロナによる巣ごもり需要の影響があったと思われる。前年度に比べて黒字化で来た月が増えており、年間売上高の前年比増加率が各部門で最高の123.1%であったこと、また、年度収支は赤字だが、役員の現場作業を減らし、パート職員を増やした中で、収支状況を改善できていたことは評価したい。どのような加工品が顧客に選ばれているか研究し、直売所らしい旬の農産物を使った名物商品を開発して、地元農産物の利用促進と顧客の確保に向けた取り組みを期待する。	3.3	B
	飲食施設	事業計画書等に記載されている内容またはそれに代わる方法で、利用促進や顧客確保に努めているか。	2	<ul style="list-style-type: none"> 平成31年度に続き、令和2年度も赤字となった。 4月よりリニューアルオープンした。（店内改装、メニュー刷新） 顧客の定着を図るため、季節に合わせてメニューを更新した。 12月より、川村学園女子大学の学生さんが考案したメニューを日替わりメニューとして毎週土曜日に2ヶ月間販売した。 コロナ禍で店内席数を減らしたが、新たに外席テーブルを4基設置した。 	2	事業計画書等に記載のとおり、利用促進や顧客の確保などに向けた取り組みが見られるが、年間を通して前年と同様に収支が赤字となっている。ただしコロナ禍で利用制限がされる中、4月にリニューアルオープンを行い、メニュー刷新やスタッフの入替、同時に販売価格や仕入れ価格の見直しを図ったことから、年度後半には収支状況が改善されてきたことは評価したい。年間を通して収支を黒字化するためにも、コスト意識を高めながら、直売所の特徴を活かし、より消費者ニーズにあったメニューの提供と効果的な集客施策の展開を期待する。	2.7	開業以来連年で赤字となっている部門だが、コロナの感染拡大による影響が大きく作用している部門である。リニューアルオープンし、メニューや料金、スタッフを刷新した中で、年度後半に向けて収支を改善してきたこと、店内席数の減少や外席設置などのコロナ対策を確実にやっていること、川村学園とのコラボメニューの取り組みを評価したい。年間を通して収支を黒字化するためにも、メニューの改善やコスト意識を高めながら、直売所の特徴を活かし、より消費者ニーズに合ったメニューの提供と効果的な集客施策の展開を期待する。	2.6	C
	学校給食	各小中学校の栄養士に対して旬な野菜の情報発信を行う等利用促進に努めているか。また、給食以外にも食育の取り組みに努めているか。	3	<ul style="list-style-type: none"> 4月、5月は、新型コロナウイルス感染症の影響による休校のため、実施はなかった。 6月から給食が再開され、これ以降は通常に納入された。 小学校への農産物の説明、皮むき体験は、新型コロナウイルス感染症の影響で実施はなかったが、保育園で栽培する野菜苗の納品や栽培アドバイスなどを行った。 	3	事業計画書等に記載のとおり、旬な野菜の情報発信などを行い、利用促進や我孫子産野菜の安定供給に努めている。新型コロナウイルスの影響で食育事業は中止しているが、感染対策を行いながら、事業の再開を期待する。	3.0	コロナによる学校給食の無実施が2か月間あったことから売上高が計画で掲げた目標額に達しなかった。栄養士会への参加や学校への旬な野菜の情報発信などを行い、利用促進や我孫子産野菜の安定供給に努めていることは評価したい。令和3年度も対面での食育活動は難しい点もあるが、農業拠点施設の1つとして食育教育は大事な事業なので今後も注力していくことを期待する。	3.0	B
	イベント	事業計画書等に記載されているイベントまたはそれに代わるイベントで、農家と市民の交流や顧客確保に努めているか。	3	<ul style="list-style-type: none"> 今年度予定していた多くのイベントは、新型コロナウイルス感染症の影響で実施できなかった。 新米フェアや年末年始は、規模を縮小し、割引やクーポン配付などを行った。 令和3年度に向けて、利用促進に繋がるイベントの検討を行った。 	3	事業計画書等に記載のとおり、利用促進や顧客の確保に向けた取り組みが見られる。コロナ禍において集客イベントは実施できなかったが、クーポン配付や米のプレゼントなどの消費者還元を行い、顧客確保に向けた対応を行ったこと、R3年度の体験農園開始に向けて準備を進めたことは評価したい。固定客の定着化、新規顧客の発掘を図るためにも、コロナ禍でも可能なイベントの開催を期待する。	3.0	コロナ禍で集客イベントの制限がある中で、クーポン配付や米のプレゼントなど行える範囲での消費者還元を行ったことは評価したい。令和3年度以降に向けた各種のイベント実施について検討し、農家と市民とのふれあいや交流を通して知名度のアップに繋げていくことを期待する。	3.0	B
	情報発信	事業計画に記載されている内容またはそれに代わる方法で、我孫子の農業のPRや利用者へ有益な情報を発信するよう努めているか。	3	<ul style="list-style-type: none"> WEBサイト（フェイスブック、ツイッター）は新型コロナウイルス感染症禍の外出自粛を受けて発信を控えた。 出荷農家全体会はコロナ禍を受け4月～6月、1月、2月は開催を控えた。 レストラン「米舞亭」のリニューアルオープン情報が、全国農業新聞に、川村学園女子大学とのコラボ企画が東京新聞、千葉日報に掲載された。 Instagram立ち上げの準備を開始した。 	3	事業計画書等に記載のとおり、積極的な情報発信を行っている。コロナ禍で情報発信を控えてはいたが、既存のSNSに加え、Instagramの運用準備を行い、更なる情報発信の検討を行ったことは評価したい。一方、昨年同様、ホームページの活用強化を期待する。	3.0	コロナ禍で一時期は積極的な発信を控えていたが、SNSでの情報発信を強化し、Facebook・Twitterに加えて、Instagramの整備を進めていることは評価したい。一方で、既存のホームページを見やすく、魅力ある内容にしていこうと課題となっているため、改善を期待する。	3.0	B
	経費縮減	事業計画書等に記載されている内容またはそれに代わる方法で、経費縮減に努めているか。	4	<ul style="list-style-type: none"> 必要最小限のシフト管理に努めたことで、人件費率を前年比2%削減した。 冷暖房の適切な管理など光熱水費の縮減に務め、前年比の5%削減した。 各部門、仕入れ品は可能な限り相見積もりを取り原価を抑えた。 直売所では、仕入れ品の厳選、適正量の仕入れに努め廃棄ロスを削減した。 	4	事業計画書等に記載のとおり、一般経費の縮減に努めており、役員・スタッフ共にコスト意識を持ち、仕入れの改善やシフトの適正化など経費縮減の取り組みが行われたことで、黒字に繋がっていることは評価したい。引き続き仕入れコストの見直しを行うこと、部門に捉われず柔軟にスタッフを配置するなど、より無駄の無いシフトを組み、適正な経費とすることを期待する。	3.7	役員・スタッフがコスト意識を持って、仕入れの改善やシフトの適正化を図り、一般経費を削減していることは評価したい。個別勘定科目の数字の検討や部門に捉われない柔軟なスタッフ配置による人件費の適正化を期待する。	3.7	B
	利用者への 対応業務	市民平等	事業計画書等に記載されている内容またはそれに代わる方法で、市民の平等な利用の確保に努めているか。	3	<ul style="list-style-type: none"> 登録農家以外にも積極的に声掛けし、農業者の公平な利用に努めた。 ポイントカードの継続導入で消費者還元を平等に行っている。 直売所部門では通路を広くして車椅子対応している。 レストラン部門では子供椅子、食器の用意をし、皆が利用しやすいよう努めている。 	3	事業計画書等に記載のとおり、市民の平等な利用の確保に取り組んでいる。	3.2	事業計画書等に記載のとおり、市民の平等な利用の確保に取り組んでいる。未登録農家に積極的に出荷を働きかけることを期待する。	3.1
ニーズ把握		事業計画書に記載されている内容またはそれに代わる方法で、消費者ニーズを把握しサービスに反映するよう努めているか。	3	<ul style="list-style-type: none"> 直売所でお客様の要望（取り置きや取り寄せ等）に出来るだけ応えた。 各部門、ご意見箱の設置により顧客ニーズを集約し、サービスに反映した。 接客で気付いた点は日誌に記録し、朝礼等にスタッフ間で共有している。 	3	事業計画書等に記載のとおり、ニーズの把握に努め、サービスに反映している。直売所や米舞亭での顧客アンケートの意見を真摯に受け止め、スタッフ全体で改善を図っていくことで、より多くの利用客に満足度のある施設となることから、アンケート内容への具体的な対応を期待する。また、積極的なアンケート実施を行い、ニーズ把握に努めてほしい。	3.0	アンケート用いて、ニーズの把握に努めていることは評価したい。一方で、アンケートに対する具体的な対応が見られない。顧客アンケートの意見を真摯に受け止め、スタッフ全体で改善を図っていくことで、より多くの利用客に満足度のある施設となることから、アンケート内容への具体的な対応及びアンケートの見える化を期待したい。また、積極的なアンケート実施を行い、ニーズ把握に努めてほしい。	3.0	B
苦情対応		事業計画書に記載されている内容またはそれに代わる方法で、苦情に適切に対応できるよう努めているか。	3	<ul style="list-style-type: none"> 苦情の把握と対応フロー図に基づき、迅速かつ適切に対応している。 対応した内容は、朝礼及び昼礼でスタッフに共有し、反映させている。 	3	事業計画書等に記載のとおり、対応する体制が整っている。	3.0	利用者からの苦情等を受けつけ、対応する体制が整っていることは評価したい。苦情に対して真摯に対応し、多くの方に満足される施設となることを期待する。	3.0	B
利用料金		我孫子市手賀沼親水広場の設置及び管理に関する条例に基づき、出荷者から公平・公正に利用料を得ているか。	3	<ul style="list-style-type: none"> トラブル等は無く、適切に処理している。 	3	事業計画書等に記載のとおり、利用料金を適正に徴収している。	3.0	事業計画書等に記載のとおり、利用者からは適正に利用料金を徴収している。	3.0	B

農業拠点施設指定管理者 事業報告評価総括表
【管理業務の実施状況】

評価項目	評価の視点	指定管理者 評価	指定管理者コメント	市評価	市意見	選考委員6名 の平均評価	選考委員会意見	市と選考委員6名 評価平均点	総合評価
維持 施設 管理 業務 に 関 する 設 備 等 の 維 持	危機管理	3	<ul style="list-style-type: none"> 店内各所に消毒液の設置、スタッフのマスクの着用の徹底、検温器の設置、買い物かごや券売機の定期的な消毒、レジ用アクリル板の設置、レストランでは、店内席の間隔を広く取る等、感染者の発生予防対策をしている。 消防及び震災等の避難訓練マニュアルを作成し、体制を整えている。 緊急時の連絡体制を確立している。 	4	事業計画書等に記載のとおり、緊急事態に対する予防策や対応できる体制を整えている。新型コロナウイルスへの対応が求められる難しい時期ではあったが、消毒や検温等の必要な機材の導入やスタッフや出荷者への衛生面の指導を行い、より安全・安心な施設となるように対応したことは評価したい。駐車場の見回りや施設確認など、確認体制を今一度見直し、より安全な施設運営を期待する。	3.5	コロナ感染拡大の中、スタッフのマスク着用の徹底、検温器の設置、買い物かごや券売機の定期消毒、アクリル板の設置等適切な危機管理がなされたことは評価したい。	3.6	B
	衛生管理	3	<ul style="list-style-type: none"> 食品を扱う部門では食材を電解水で洗浄している。 食品を扱う部門では日常作業の中で消毒の徹底、作業衣（白衣、ヘアキャップ等）着衣の徹底をしている。 全部門においてスタッフの健康管理は、健康管理チェック表で継続的に管理している。 	3	事業計画書等に記載のとおり、衛生管理を適切に行っている。スタッフの検温やマスクの着用など、求められる対応を適正に対応したことは評価したい。令和3年度からHACCPの考え方に沿った衛生管理が義務化されるため、部門ごとに適正な対応を行い、スタッフだけでなく、出荷農家や納入業者への指導も期待する。	3.0	事業計画の通り、衛生管理を適切に行っている。令和3年6月にHACCPに沿った衛生管理が義務化されたため、適切に対応してほしい。	3.0	B
	備品管理	3	<ul style="list-style-type: none"> あびへじで購入した備品（什器）について、備品台帳で管理している。 市から貸与された備品についても適切に管理している。 備品の在庫チェックを適切し、不要な購入を控えた。 	3	事業計画書等に記載のとおり、備品を適切に管理している。引き続き適切な備品管理に努めていくことを期待する。	3.0	事業計画書等に記載の通り、備品を適切に管理している。	3.0	B
	清掃	3	<ul style="list-style-type: none"> 作成した清掃作業マニュアルに基づき清掃をしている。 清掃スタッフを雇用し、直売所、レストラン店内を清潔に保持した。 加工室（Ⅰ、Ⅱ）や飲食厨房は現場スタッフにて毎日行った。 	3	事業計画書等に記載のとおり、施設が清潔な状態を維持するよう清掃専門のスタッフを雇用し清掃を行っている。	3.0	事業計画書等に記載の通り、作成した清掃作業マニュアルに基づいた清掃を行っている。	3.0	B
その他	市民の雇用 市内業者の 活用	3	<ul style="list-style-type: none"> 市民雇用者 74%（39名中29名）を雇用している。 市内商業者 42%（59社中25社）が加盟している。 	3	事業計画書等に記載のとおり、積極的に市民の雇用と市内業者を活用している。引き続き雇用や取引を新規で行う際は、積極的な市民の雇用、市内業者の活用を期待する。	3.0	事業計画書等に記載のとおり、積極的に市民の雇用、市内の事業者を活用している。市民雇用や市内事業者の割合を可能な範囲で増加させることを期待したい。	3.0	B
	人材配置	3	<ul style="list-style-type: none"> シフトにて適材適所でローテーション制を行い随時見直しを行っている。 スタッフのマルチスタッフ化を図り労働力を改善をした。 	3	事業計画書に記載された計画に沿った人員を配置しているが、業務の効率化と合わせて適正な人員数を適宜見直ししていくことを期待する。	3.0	適材適所のシフトローテーションの見直しを行っている。マルチスタッフ化による作業ロスの改善を期待したい。特に米舞亭は売り上げに対して適正な人員とは言い難く、作業効率の改善に努めてほしい。	3.0	B
	人材育成	4	<ul style="list-style-type: none"> 令和1年度の接遇研修のマニュアルを基本とし、日々朝礼、昼礼で確認している。 役員においても、月1回の経営コンサルタントのご指導で経営研修の実施、スタッフを交えた業務改善検討会の実施を行っている。 顧問社労士のご指導で、評価制度の確立と労務管理方法を学んだ。 	3	事業計画書等に記載のとおり、研修計画に沿って人材育成を図っている。評価制度の確立を図り、スタッフの意識向上に努めたことは評価したい。新たなスタッフも入社しているため、改めてスタッフへの接客接遇を指導し、常に高いレベルを目指していただきたい。	3.5	人材評価制度の確立など労務関係の整備と改善に努めた点、役員に対する経営研修の実施、スタッフに対する業務改善検討会を実施したことは評価したい。人材育成による作業効率の改善や作業マニュアルの整理に努めていくことを期待する。	3.4	B
	個人情報	3	<ul style="list-style-type: none"> PCに関しては、取扱者を限定している。 ペーパー類の情報は施設出来る保管庫にて保管して、情報の持ち出しはしていない。 ネットワークセキュリティの強化をし、情報漏洩対策を行った。 	3	事業計画書等に記載のとおり、個人情報の保護体制を整えている。	3.0	PCに対する取扱者の限定、ネットワークセキュリティ強化と個人情報の保護体制を整えている。	3.0	B
	連携体制	4	<ul style="list-style-type: none"> 地産地消推進協議会と連携し、連絡協議会の実施や学校給食の供給を行った。 川村学園女子大学と連携し、レストランで日替わり定食の提供を実施した。 フードコーディネーターと連携で、インスタグラムの立ち上げの準備をした。 下田市と連携して海産物を販売している。 クリーン手賀沼推進協議会と連携している。 	3	事業計画書等に記載のとおり、各団体と連携した事業の取り組みがみられる。市民交流や顧客確保を効果的に推進できるように、より積極的な連携を期待する。	3.3	出荷者や市民団体、行政等各種団体と連携し、各種行事を積極的に実施していることは評価できる。各団体との取り組み内容を再度見直し、更なる充実した連携を期待する。	3.3	B
平均点		3.2	平均点	3.1	平均点	3.1	平均点	3.1	B

指定管理者選考委員会総評

今期は指定管理者第2期となり、経営基盤の改善を図れたことで、農業拠点施設の主たる農産物直売所部門を中心として、全体の利益を黒字化にすることができたことを評価したい。これまでに取り組んだ経費削減の成果があったものと考え。また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、新しいフェーズに入り、今まで紆余曲折の中で試行錯誤してきたことが実現しつつある。一方で、これからは得た利益をどのように農業拠点施設の効用を高めることに繋げていけるかが課題となると思うので、失敗に恐れずにチャレンジし、PDCAを回してほしい。これからも人材育成、経営陣の経営研修、市民・市民団体との交流を通じた基盤の確立に向けた努力を怠らないことを期待する。