

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和元年度分）

施設	名称	栃木市観光情報物産館
	所在地	栃木市倭町13-2
	施設内容	栃木市の特産品、お土産品等の販売。 観光情報の発信等。
指定管理者	名称	株式会社ファーマーズ・フォレスト
	所在地	宇都宮市新里町丙254
	主な業務内容	・拠点運営（道の駅他）農業事業 ・地域プロデュース、食農支援事業 ・地域商社事業 ・着地型旅行、ツーリズム事業 ・ブルワリー事業

## （1）平等利用の確保とサービス向上の取組み

評価要素	①	施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員が適切に理解しているか				
	②	施設予約や利用方法等について、市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性確保の配慮がなされているか				
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、運営に反映させる取組みを行っているか				
	④	利用者等からの苦情や意見などに対し、適切な取組みを行っているか				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	開館日数			352	355	
	アンケート数			100	18	
	要望反映、業務改善 実施回数			6	5	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>第2火曜日を定期休館日としているが、お客様の状況をみながら月により休館予定日を営業。お客様のニーズに合せ、臨機応変に営業を実施した。 アンケート取得数は低かったが、積極的にお客様へ声掛けをし、ヒアリングを実施。2020年度は、アンケート取得強化。さらにお客様の声を反映できるよう努める。</p>					
施設所管課コメント	<p>本施設の設置目的を十分に理解し、適切な運営を行うことができた。 本市特産品のPRについては、観光客のみならず市民への認知度向上についても積極的に行うことができた。 また、既存の特産品の陳列に加え、新たな商品を積極的に取り入れ充実化を図ることができた。 評価指標の達成度については、開館日数については、季節や「蔵の街」の状況に応じた臨時開館などニーズに合わせ開館することができた。 アンケート数については、計画値を大幅に下回っているが、聞き取り等によりニーズを把握し運営の向上を図ることができた。 今後においても特産品の認知度向上及び戦略的な情報発信を行っていただきたい。</p>					

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価要素	①	施設の設置目的に基づいた事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	広報活動等（広報紙、ケーブルTV、ホームページ、SNS等）による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	③	開館時間の延長及び新規事業等による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	④	地域住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	年間利用者数		95,700		91,856		
	小江戸ブランド販売数		7,960		18,479		
	小江戸ブランド販売額		4,910,000		8,144,150		
	わいわい工房活用実施数		8		12		
	着地型観光実施数		2		1		
	観光情報発信数（ラジオ）		35		35		
	観光情報発信数（トチギフトカタログ）		1		1		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>2019年度の上期来館者数は順調に推移していたが、10月の大型台風被害や新型コロナウイルスの影響で下期は観光客が激減。着地型ツアーも年間2回のツアーを造成していたが、2月開催分は新型コロナウイルスの影響で中止とした。</p> <p>広報展開においては、手づくりチラシや、ラジオ、ギフトカタログトチギフト等で積極的なPRを実施。コエド市場は地元のお客様も非常に多く観光客、地域の皆様、両方向からのPRを引き続き実施していく。</p> <p>ふるさと納税にも貢献でき、小江戸ブランドの販売も順調に推移。栃木市PRも、商品を通して実施することができた。</p>						
施設所管課コメント	<p>令和元年東日本台風被災及び新型コロナウイルス感染症の影響が大きかったものの、評価指標については、概ね達成することができた。</p> <p>年間利用者数については、台風、コロナウイルスの影響で若干計画値を下回っているが、順調な伸びを示していると考え。小江戸ブランドの販売数・販売額、わいわい工房活用実施数については計画値を大幅に上回っているため、継続していただきたい。</p> <p>着地型観光実施数については、コロナウイルスの影響で計画値を下回ってしまったが、コロナ終息後は引き続き実施していただきたい。</p> <p>観光情報の発信については、計画通り実施できており、今後においては更なる効果的な情報発信を行っていただきたい。</p>						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価要素	①	指定管理料、利用料金等の収支手続について、適切で透明性の高い管理をしているか					
	②	サービスの質を確保した経費削減の取組みを行っているか					
	③	清掃、警備、保守点検など、業務の一部委託等をする場合、複数業者からの見積合わせなど、経費削減等に考慮して適切に行っているか					
	④	施設、備品等の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮を適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値	実績値			
	コスト削減見直し 実施数		2	2			
	見積り合せ実施数		2	2			
	削減額		30,000	6,000			
	夜間警備委託料		213,840	339,900			
	消防用設備維持点検料		45,360	45,800			
空調保守点検料		91,800	110,000				
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>夜間警備委託料においては、万引等の犯罪防止、お客様と従業員の安全確保の為、店内に複数の監視カメラを設置した為、経費増となった。</p> <p>消防設備、空調設備においても計画通りに実施。</p> <p>レジ袋においては、数社見積もりを取得。現在使用しているものが適正価格である事を再確認。スタッフ一同、常に経費削減を意識しながら、今後も店舗運営を実施。</p>						
施設所管課コメント	<p>電気料等の削減の取組みについては、運営に支障がない範囲での節電やスタッフの省エネ意識の向上等に加え、細やかな取組みが実施されている。</p> <p>また、スケールメリットの活用やファーマーズ・フォレストの本部との連携によるコスト削減も実施されている。</p> <p>今後においても、サービスの向上や安全性の確保を図りつつ、経費節減に努めていただきたい。</p>						

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み							
評価要素	①	施設の適正管理に必要な職員の配置及び管理運営体制が確保されているか					
	②	職員の望ましい勤務形態及び育成指導、研修等が十分に確保されているか					
	③	職員の福利厚生は充実しているか					
	④	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか					
	⑤	団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	店長会議の開催		12		10		
	スタッフ研修実施回数		3		3		
	研修参加人数		12		8		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>店長によるスタッフミーティングをこまめに実施。本部主催でコエド市場含めた各店長を集めた店長会議を毎月実施。売上対策や課題抽出、情報交換を図る目的で実施中。研修会も計画通り開催。</p>						
施設所管課コメント	<p>本施設の管理運営における人員体制は適正であり、スタッフの教育も適正に行われている。評価指標において、令和元年度東日本台風や新型コロナウイルスの影響もあり、店長会議の回数及び研修参加人数が計画値を若干下回っているが、ファーマーズ・フォレスト本部との連携体制も構築されており、計画的な店長会議やスタッフ研修等も実施されており、ファーマーズ・フォレストが運営する栃木県内の各店舗との情報共有化も図っている。今後においても、引き続き安定した管理運営の取り組みを実施していただきたい。</p>						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	①	日常の安全点検及び法定点検等の安全対策を行っているか				
	②	緊急時の危機管理体制等が確立されているか				
	③	避難訓練や防災訓練を適切に行っているか				
	④	具体的な個人情報保護対策を行っているか				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	消防用設備維持点検			2	2	
	事故発生件数			0	0	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>定期的な整備点検も計画通りに実施。 危険個所の発見時もスタッフ、店長、本部で連携し、速やかに対応できるよう、引き続き実施していく。 新型コロナウイルスに対処策も、会社ガイドラインを元にスタッフの健康チェックをはじめ店舗での対応等、引き続き注意しながら実施していく。</p>					
施設所管課コメント	<p>施設の日常及び定期的な点検は適切に行われている。 緊急時の危機管理マニュアルも策定されており、ファーマーズ・フォレスト本部との緊急連絡体制が確立されており、現場スタッフもマニュアルの内容を十分に理解している。 また、法定点検の実施についても実施計画が策定されており、計画通りに実施している。 事故防止の取り組みについても、日常の安全点検を適切に実施し、事故発生件数ゼロを達成することができた。 今後においても、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応を含めた安全及び危機管理体制の推進を図っていただきたい。</p>					

評価結果	配点	第1次評価点 (指定管理者評価)	第2次評価点 (施設所管課評価)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み	25	20	15	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	12	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	
評価点合計	100	80	71	
総合評価		A	B	

第3次評価（選定委員会評価）	
選定委員会コメント	

## (4) 施設の管理を安定して行うための取組み

《 別紙 》

## ⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	2017年度	2018年度	2019年度
資産総額	433,771,000	589,603,000	586,921,000
売上高	2,079,746,000	2,552,479,000	2,976,340,000
経常利益	5,526,000	7,092,000	7,124,000
当期利益	3,251,000	3,983,000	137,000
経常収支比率	100.20%	100.20%	100.20%

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。

この数値が100%未満であると銀行借入などを行えば営業活動ができなくなるというわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次	2017年度	2018年度	2019年度
経常費用	2,074,492,000	2,546,787,000	2,970,130,000
経常収益	2,080,019,000	2,553,880,000	2,977,256,000
経常収支比率	100.20%	100.20%	100.20%

○経常収益(営業収益+営業外収益)÷経常費用(営業費用+営業外費用)×100で求めます。

## 指定管理者コメント

2019年度は台風被害や新型コロナウイルスの影響で、利用者数、売上等きびしい状況であったが、経費をおさえながら対応。  
2020年度も同様の状況が長期化する事から、収支のバランスをとりながら、新しい生活様式に合わせた店舗運営を実施していく必要がある。