

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（2020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	
	アンケート数		100		25	
	要望反映 実施回数		3		3	
	業務改善 実施回数		3		3	
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	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大により、年間を通して大変厳しい状況となった。特に4月～5月においては、近隣施設も休館しているお店が多かったが、コエド市場は常連客の買い物利用が多く、少しでも地域の方のお役立ちできればと感染対策をとりながら営業継続。年間を通して定期休館日を増やし時短営業を継続。コロナ感染拡大防止対策をとった。アンケート数においては、計画値に達することは出来ませんでした。スタッフ一同積極的にお客様の声や情報に耳を傾け、要望や業務改善へ繋げて行くことができた。商品アイテムにおいても、観光客が激減の中、観光土産よりも地場野菜やパンを充実してほしいとの声も多くあり商品アイテムを変更しながら、お客様満足度向上に努めた。</p>					
施設所管課コメント	<p>コロナ禍という厳しい状況下であったが、時短営業や定休日を増やす等の感染症拡大防止対策を徹底したうえで、本施設の目的を十分に理解し適切な運営を行うことができた。また激減した観光客の来訪状況を見極めた商品ラインナップ等のニーズ対応ができた。評価指標の要望反映、業務改善の実施回数については、利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、要望や指摘事項を把握するとともに反映させ、計画通り実施することができた。アンケート数については、コロナの影響により計画値を大幅に下回っているが、聞き取りに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、コロナ対策を徹底したうえでの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		87,500		63,595		
	小江戸ブランド販売数		18,500		2,906		
	小江戸ブランド販売額		8,150,000		2,164,117		
	わいわい工房活用実施数		12		3		
	着地型観光実施数		2		1		
	ラジオ発信回数		35		35		
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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>新型コロナウイルス感染拡大により、観光客が大幅に減少。イベント企画、わいわい工房の活用においても同年同様の開催ができなかった。お客様の安全とスタッフの安全を第一に、催事関連においては感染拡大防止対策の為、年間を通して自粛した。催事開催に変わり、商品から栃木市の農産物や観光PRができないかと考え、例年よりコラボ商品開発に力を入れた。完熟とちおとめシェイク、いちごのフルーツサンド（谷中農園いちご）濃厚ヨーグルトシェイク（栃木乳業ヨーグルト）、ぶどうスムージー（小林ぶどう園ぶどう）しそ、とちおとめ梅ジュース（西方おとめ会製品）、じゃがいも入り焼きそばパン（中澤製麺の二度蒸かし麺）等々を開発し、お客様の反応も良かった。</p> <p>弊社クラフトブルワリーでは、地域の方々、関係団体の皆さまと麦処栃木市のPRとその基を築いたビール「田村律之助」の想いを商品にしたビール「律之助物語」の製造、販売も実施した。</p> <p>情報発信においては、ほぼ計画通り実施。着地型観光ツアーにおいては、人数を制限しながら、安全を第一に実施。『とちぎ市わくわく探し隊～郷土の侘び寂び編』と題し、大慈寺（座禅体験）・相良酒造（利き酒体験）・横山郷土館（昼食）・コエド市場（お買い物）・市内（自由散策）を実施し、栃木市の魅力PRに努めた。</p>						
施設所管課コメント	<p>コロナの影響により、ほとんどの評価指標が達成できなかった状況にあるが、不可抗力による観光客の激減や計画的な自粛等によるものである。</p> <p>評価指標である小江戸ブランドの販売数、販売額が目標値に達しなかったことについては、観光客の激減により土産品的小江戸ブランド商品を減らす必要があったためである。</p> <p>わいわい工房活用実施数及び着地型観光実施数が目標値に達しなかったことも、感染症拡大防止のため、開催等を自粛したためのものである。</p> <p>ラジオやトチギフトカタログ等の感染症拡大の恐れのない情報発信については、目標を達成することができた。</p> <p>今後においても、コロナ対策を徹底したうえでの地域の関係団体等と連携した事業の取り組みや広報活動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		3	2			
	施設修繕数		3	3			
	備品等更新数		2	2			
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	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	<p>施設経費の削減の取組みについては、ほぼ計画通りに実施ができた。スタッフ一同、常にコスト削減を意識、小さなことから、経費削減の積み上げをおこなった。また、食品ロスも意識し、パン製造にあたり通常処分してしまう『パンの耳』も『パン耳ラスク』として商品化し、販売を実施。7月からのレジ袋有料化においても、コエド市場も積極的に取組み、エコバックの推進強化。レジ袋使用枚数も年間を通して、削減することができた。夜間警備委託料、消防設備維持点検料、空調設備点検料においてもほぼ計画値通り実施。備品、什器、設備等に定期点検、修理、メンテナンスにおいては、極力外注をせず、本部の施設担当者にて自社作業を実施することで、経費削減に努めた。</p>						
施設所管課コメント	<p>経費節減対策については、スタッフの意識改革やファーマーズ・フォレスト本部との連携、食品ロスの低減化など、常に経費節減に向けた取組みに努められている。評価指標についても、ほぼ計画通りに実施できている。今後においても、コロナ対策の徹底を継続を維持したうえでの、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		
	人員配置数		5		5		
	研修会開催数		3		—		
	経営収支比率		100%		101.30%		
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>新型コロナウイルス感染拡大により、人員体制においては、売上減少と共に効率良く配置。また、社内会議及び研修体制の見直しをおこなった。各地区の店長を収集する店長会議においては全面自粛。代替え対応として、本部スタッフと店長打ち合わせを強化し定期的実施。ヒアリングや情報共有をこまめにおこなった。研修体制においても、コロナ禍、救急法研修や、接客研修の実施は見送り。代替え対応として救急法においては、講習動画を利用し、集合しての研修は実施せず、各自にて動画研修を実施。接客研修においては、昨年度のテキストを参考に、各自研修を実施した。他の項目においても、効率よい店舗運営を心がけ、コロナ禍大変きびしい売上状況であったが、何とか計画通りに実施することが出来た。</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。評価指標にしていた研修会開催数については、感染症拡大防止の観点から研修会を開催することができなかったが、本部スタッフと店長間の連絡体制強化、スタッフにおいてはテキスト等を活用した自主研修を行い、サービスの向上や施設の運営に支障がでないよう代替え対策を実施されている。今後においても、コロナ対策を徹底したうえでの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	
	法定点検実施計画			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	I	1	20	I	1
指定管理者コメント	<p>施設の安全対策、危機管理体制の取組みについては、ほぼ計画通りに遂行。消防用設備維持点検も計画通りに実施。夜間警備委託においては、昨年度から防犯カメラを増設し、防犯対策を強化。空調保守点検においては、フィルター交換も実施。店内換気の効率化を図った。</p> <p>また、今年度の一番の課題である『新型コロナウイルス感染拡大対策』については、業種別ガイドライン、会社ガイドラインを遵守し対応対策を実施。新型コロナウイルス陽性者、及び事故発生件数『ゼロ』でおさえる事ができた。次年度も、定期的な点検及び整備を実施。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、細心の注意を払いながら、店舗運営に努めてまいります。</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正に行われており、空調のフィルター交換やガイドラインに則った運営など、コロナ対策を徹底することができた。</p> <p>コロナ対策以外の部分でも、緊急時の危機管理マニュアルの策定や本部との緊急連絡体制の確立がなされており、現場スタッフもマニュアル内容を十分に理解している。</p> <p>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。事故防止の取組みについても、日常の安全点検を適正に実施し、事故発生件数ゼロを達成することができた。</p> <p>今後においても、コロナ対策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	15	15	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	12	12	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15	
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	
評価点合計	100	78	78	
総合評価		B	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	2018年度	2019年度	2020年度
資産総額	589,603,000	586,921,000	675,110,000
売上高	2,552,479,000	2,976,340,000	2,836,848,000
経常利益	7,092,000	7,124,000	22,316,000
当期利益	3,983,000	137,000	9,198,000
経常収支比率	100.20%	100.20%	101.30%

※ 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しなければ営業活動ができなくなるとい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	2018年度	2019年度	2020年度
経常費用	2,546,787,000	2,970,130,000	2,800,142,000
経常収益	2,553,880,000	2,977,256,000	2,836,901,000
経常収支比率	100.20%	100.20%	101.30%

○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

2020年度においても、コロナ禍観光のお客様の動きがほとんどなく、来店者、売上共に大きく減少、非常にきびしい状況であった。しかしながら、地域のお客様のご利用が多くパンや野菜、お花等の売上が好調。また、この機会に新たな商品開発に力を入れ栃木市の農産物を使用したパンの開発等に努めた。売上減少に伴い経費をおさえながら、なんとか2020年度を終了することができた。当面続くコロナ禍、地域の皆様に栃木市商品の良さPRさせていただきながら、コロナ収束時にしっかりと県外のお客様に栃木市の良さをPRできるよう準備をしていきたい。