

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和3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		312日	312日
	アンケート数		100件	108件
	要望反映 実施回数		3件	3件

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
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント	<p>令和3年度も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。観光客のご利用は例年に比べると激減しているが、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を実施。年間を通して定期休館日を増やし時短営業を継続しながら、コロナ感染拡大防止対策をとった。</p> <p>アンケートにおいては計画通りに取得し、ご要望等を業務改善へ繋げて行くことができた。</p> <p>また、アンケートだけでなく日々の営業の中でお客様との会話も大切にしながら情報収集に努め、商品の充実をはかった。特に、栃木市産の農産物は安くて新鮮、パンが美味しいとお声かけをいただく事が多くなった。</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。</p> <p>さらにコロナの影響により、主なターゲットであった観光客が激減したことから、地域住民に改めて本市の特産品を知ってもらうための取り組みを行うことができた。</p> <p>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。</p> <p>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		77,000人		57,915人		
	小江戸ブランド販売数		2950点		2461点		
	小江戸ブランド販売額		2,200,000円		2,027,495円		
	わいわい工房活用実施数		6回		0回		
	着地型観光実施数		2回		0回		
	ラジオ発信回数		12回		12回		
	HP情報掲載回数		12回		15回		
	紙面掲載回数		1回		1回		
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	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>年間利用者数については、夏季、冬季時期の感染拡大の影響もあり、計画通りの結果を残すことが出来なかった。小江戸ブランドにおいては、積極的にPRを実施し、小江戸ブランドを使用した商品の開発に努めた。二度蒸かし麺をしようした焼きそばパン、栃木乳業のヨーグルト、西方おとめ会のジャムを使用したコロネ等人気であった。着地型観光においてはスポットの開催でなく、定期的な開催ができるようツアー造成をしていたが、冬場の感染拡大により、やむなく中止となってしまった。</p> <p>予定していたツアー</p> <p>①香りでトリップin栃木市『巴波川から巡るコエドとちぎ』塚田歴史伝説館～茶房蔵や～横山郷土館～神名宮～赤城亭～アロマスプレー講座</p> <p>②香りでトリップin栃木市『例幣使街道で巡るコエドとちぎ』油田味噌～岡田記念館～とち山車会館～お食事処かな半～アロマスプレー講座</p> <p>また、ビール麦の父『田村律之助』氏の故郷、大平地区の皆さまと共同で開始した『栃木市産麦芽100%のビールづくり』も実施、栃木市の魅力発信に努めた。ラジオ、HP等の情報発信においても計画通り実行することが出来た。</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>そのような状況下であったが、新たに小江戸ブランドとコラボし、本市特産品を活用したパンを開発・販売、田村律之助顕彰会と連携したクラフトビールの開発・販売など、特産品のPRに努めることができた。</p> <p>評価指標である年間利用者数、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、コロナの影響による観光客の減少が要因であると考え、顧客ターゲットを地元住民にシフトし、運営の安定化を図ることができた。</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、HP、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、小江戸ブランドをはじめとする本市特産品を取り扱う関係事業者等と連携した事業の取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件		2件		
	見積合せ実施数		3回		3回		
	削減額		30,000円		30,000円		
	夜間警備委託料		382,800円		382,800円		
	消防用設備維持点検料		48,000円		48,000円		
	空調設備点検料		110,000円		125,000円		
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	Ⅲ	0.6	9
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。            レジ袋の削減の為、エコバックの推奨、また消耗品等ムダ使いしないよう努めた。            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、経費削減に努めることができた。</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、消耗品等の節約など、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、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人	5人	
	研修会開催数			3回	0回	
	経営収支比率			100%	100%	
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>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。社内会議は、定期的実施。各地区の店長を収集する店長会議においては今年度も自粛。代替え対応として、本部スタッフと各店長打ち合わせを強化し、各店舗間の情報共有をはかった。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、過去のテキスト集を参考に、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コロナ禍での運営における効率的な配置を行い、スタッフの教育も適正に行われている。</p> <p>評価指標にしていた研修会開催数については、本年も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、動画による講習や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。</p> <p>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	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	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか				
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか				
	④	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件	2件	
	事故発生件数			0件	0件	
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>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、一昨年度から防犯カメラを増設し、防犯対策の強化を継続。</p> <p>『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。消毒液の設置、店内備品の定期的な消毒、換気、スタッフの健康管理等十分に注意をしながら対応。</p> <p>また、ハサップに基づく衛生管理においても、管理表等を作成し対応。</p> <p>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、コロナ対策以外にも、防犯カメラの設置などの施設の安全な管理運営体制構築のための自主的な事業を実施することができた。</p> <p>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。</p> <p>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	20	20	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	12	16	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	9	
(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	16	16	
評価点合計	100	79	77	
総合評価		B (良)	B (良)	

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
資産総額	586,921,000	675,110,000	661,709,000
売上高	2,976,340,000	2,836,848,000	3,056,951,000
経常利益	7,124,000	22,316,000	25,183,000
当期利益	137,000	9,198,000	19,686,000
経常収支比率	100.20%	101.30%	100.83%

## ※ 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
経常費用	2,970,130,000	2,800,142,000	3,031,819,000
経常収益	2,977,256,000	2,836,901,000	3,057,005,000
経常収支比率	100.20%	101.30%	100.83%

○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

2021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、通年と比較すると来店者、売上共に大きく減少。非常にきびしい状況であったが、客層の変化に伴う商品構成の見直しや経費削減を実践し、店舗運営に努めた。コエド市場の他、宇都宮をはじめ、東京、沖縄等においても、施設管理、店舗運営をおこなっているが、特に沖縄県の店舗がコロナ禍でも売上が順調に推移している。2022年度においても、withコロナの継続が予想されるが、少しずつイベントや観光客も戻りつつある為、常に新しい情報をキャッチしながら、コエド市場の管理運営に努めていきたい。