

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	栃木市いわふねフルーツパークセンター
	所在地	栃木市岩舟下津原1587
	施設内容	都市農村交流施設
指定管理者	名称	株式会社 観光農園いわふね
	所在地	栃木市岩舟町下津原1585
	主な業務内容	・農産物の生産、販売 ・農産物の直売施設の設置運営 ・観光農園の経営 他

(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	500件
	利用者意見反映数	10件	6件
	利用案内揭示数	4か所	4か所
	利用者満足率	80%	80%
	業務改善数	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	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6	15

指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的に基づく管理運営を行っています。 ・農産物直売所や弁当工房、運営する観光農園のフルーツ狩り等のぼり旗のデザインを工夫し、来場者に店舗の業務内容を明確にしました。 ・館内を随時巡回し、来場者から意見等直接受けた内容については、スタッフ間で共有し、適宜対応に努めました。 ・アンケートについては、常時店内に記入用紙と回収箱を設置する方法に転換しましたが、声掛けが不十分だったため、目標値を下回りました。次年度以降の回収率アップに努めます。
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・個人客からバスツアーの団体客、さらに外国人も含め多種多様な来客があり、繁忙期には大型バスが連続して来園する施設であるが、目立った苦情もなく、指摘された内容については迅速に対応することで「おもてなし」をしており、適切に管理されていることが見受けられる。 ・従来、イベント開催時に併せて実施していたアンケート調査については、コロナ禍によりイベント等の開催が困難な状況の中で、実施方法を柔軟に変更したことは評価できるが、アンケート数が目標値を大きく下回っている。直売所や弁当工房等の買い物を中心とするエリアについては、わざわざアンケートに回答する客も多くないことが予想されるため、声掛けはもちろんのこと、アンケート数を伸ばす新たな方法を模索する必要があると思われる。より多くの利用者の声を聞くことによって業務への反映に努められたい。
-----------	---

(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			
	利用者数		200,000人	272,804人			
	地域との協働事業数		12回	12回			
	ホームページ閲覧件数		38,000回	99,651回			
	協働等事業参加者数（スタッフ）		延べ30人	延べ30人			
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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>・今年度の利用者数(レジ通過者数)が、コロナ禍で自粛要請が出ていたにもかかわらず目標値を上回ったのは、ワクチン接種という新たな対策が影響していることが想像できます。しかし、コロナ禍前と比較すると運営するフルーツ狩りの団体客の激減が響き、全体利用者数は減少しています。</p> <p>・ホームページの更新回数の増加、SNS等情報発信に力を入れ、今後もさらなる施設の充実化をアピールできるよう努力していきます。</p> <p>・開館時間を夏期・冬期と区分していましたが、通年の開館時間に変更し利便性を図りました。</p> <p>・イベントにつきましては、毎月実施している県外の特産物展を位置づけ、生産者の協力を得て実施できました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・令和3年度の利用者数272,804人は令和2年度の228,598人と比べ、約50,000人増加している。指定管理者のコメントにもあるようにワクチン接種の進行もあると思料されるが、平均すると週1回以上のホームページ更新や積極的なSNS活用等、こまめな広報活動が集客に繋がっていると考えられ、評価できる。</p> <p>・新たなイベント内容を模索し、実施に至ったことは評価できる。市内の農産物の取扱いとのバランスを考慮しながら実施されたい。</p> <p>・利用時間についても利用者の利便性を考え通年で統一している。今後もウィズコロナで運営する中で、感染対策を徹底しながら集客の拡大を図られたい。</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			
	事務経費削減額		60,650円	1,153,336円			
	事務経費削減率		1.0%	23.0%			
	見積合わせ実施数		3件	3件			
	施設修繕数		5件	4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
	15	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	<p>・指定管理料および施設使用料の収支手続きは適正に行いました。現在新規事業者を探し稼働していないパン工房の電気料等は、会社負担として処理をしました。</p> <p>・誘導警備・イベント委託等計画値として計上しましたが、コロナ禍の状況でイベント自粛の状況により支出が0円となり委託費の削減には結び着きました。一方で、建屋自体が経年劣化による修繕費が毎年あることから、優先箇所を日々の点検で把握し、内容を精査しながら削減に努力を重ねていきます。</p> <p>・利用者の安心安全およびサービス低下にならないように、今後も市と協議しながら計画的な維持管理を図っていきたいと思います。</p>						
施設所管課コメント	<p>・経費の削減額、削減率共に目標を超過達成しているが、イベントの開催自粛による委託費の支出がなかったことが背景にある。イベント等が再開された際に適切に運営ができるよう、計画の段階から精査するよう努められたい。</p> <p>・施設の経年劣化による修繕箇所については、修繕計画を策定したうえで、一時期に重ならないように事前に協議されたい。</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			常時4人	常時4人	
	研修会開催数			1回	1回	
	研修会参加者数			15人	15人	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
	経常収支比率(令和2年度実績)			100%	19.8%	
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
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅳ	0.4
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な管理運営のための従業員の研修や適正な人員の確保と安定した施設運営を遂行しています。 ・経常収支比率100%を目指すうえで、運営母体の観光農園のフルーツ狩りがコロナ禍で団体客の激減による収入減のダメージが大きく、まだまだ厳しい経営努力が必要です。 ・社員の保険料や各種税金等は、適切に収めています。 ・健康診断(生活習慣病検診)の助成で社員の健康面の把握および、検診結果後の改善アドバイスの受講を促しています。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営を実施していくために、適正な人員配置及び研修がされていることは評価できる。 ・利用者一人ひとりが気持ちよく利用できるよう、職員の接客業務の意識向上のための効果的な研修や職員間の情報共有を継続されたい。 ・経常収支比率が非常に厳しい数値となっているため、経営努力が望まれる。 					

(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		
	安全定期点検実施回数		2回/年		2回/年		
	事故発生件数		0件		0件		
	訓練実施回数		1回		1回		
	訓練参加者数		30人		30人		
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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・併設する「栃木市岩舟農村環境改善センター」と併せて防火管理者を定める等、事故防止に努めています。栃木市消防署の署員を講師に迎え、消火器操作による防火訓練、避難訓練を実施し同施設に係る職員および各施設従業員と合同で研修会を開催しました。 ・個人情報保護法の方針に従い、適切に行っています。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・法定点検及び専門的な知識を要する設備点検等について、外部委託し適切な時期に行っている。 ・施設管理者から、利用者、関係機関、直売所、各店舗に通ずる危機管理体制が整えられており、各店舗内でも緊急連絡体制が確立されている。 ・施設利用者を含めた防火訓練・避難訓練等を実施している。昨今、全国的に自然災害が発生している現状も踏まえ、非常時に迅速な対応ができるよう、職員の危機管理意識の維持に努められたい。 						

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	20	20	
(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	12	8	
(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	82	78	
総合評価		A (優)	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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	3年3月	2年3月	31年3月
資産総額	104,857,586	109,822,815	71,248,227
売上高	169,794,962	124,352,863	157,094,307
経常利益	△51,522,236	△44,172,635	△9,522,978
当期利益	△51,853,336	△44,503,735	△9,732,478
経常収支比率	19.8%	27.7%	48.7%

※ 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	3年3月	2年3月	31年3月
経常費用	95,405,316	77,508,388	67,413,107
経常収益	18,878,534	21,492,047	32,807,101
経常収支比率	19.8%	27.7%	48.7%

○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

経常収支比率は、令和2年度実績の数値になります。企業母体の観光農園が、コロナ禍の状況でフルーツ狩りの来園者の減少を受け、収入が厳しい現実があります。主体となるいちご狩りでは、栽培上必要な重油や・資材等の値上げによる支出が増加する中で、直営化した農産物直売所の売上向上を図るべく、今後も所管課のアドバイスを受け企業努力を重ねていきます。