

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和4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		312	
	アンケート数		100		100	
	要望反映 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	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>令和4年度も新型コロナウイルス感染拡大により、厳しい年度となったが、令和3年度と比較すると復調傾向にあった。上期においては、観光客の動きもなかなか戻らず厳しい状況が続いていたが、下期になると秋まつりの開催もあり、動きが戻りつつあった。</p> <p>感染拡大対策として、昨年度同様に時短営業、休店日を増やし対応。（10月からは営業時間は通常に戻し対応）コロナ感染拡大対策を継続した。</p> <p>アンケートにおいても、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>お客様の情報から、特に栃木市の農産物、パン販売を強化し対応。また、アンケートだけでなく、日々の業務の中でお客様の要望・情報収集に努め、パンの開発、商品の見直し、イベント等を実施し、お客様の満足度を向上できるよう努めた。</p>					
施設所管課コメント	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を受けるなか、引き続き時短営業や感染症拡大防止対策を徹底するなど、本施設の目的を十分に理解しつつ状況に応じた適切な運営を行うことができた。</p> <p>また、コロナ禍前のターゲットであった観光客に加え、地域住民にも満足していただくよう商品の品揃えを臨機応援に対応するなど、社会的状況に応じた工夫もみられる。</p> <p>評価指標の要望反映については、地場産商品とのコラボパンの販売や小江戸ブランド人気商品の拡充、ニーズが多い市産農産物のPRとして特売会の実施を行うなど、来客者とのコミュニケーションの中からのいただいた要望を施設運営に反映している。</p> <p>今後も来客者のニーズや社会的状況を適切に捉え、さらなるサービス向上に努めていきたい。</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		68,500		63,956		
	小江戸ブランド販売数		2,950		2,272		
	小江戸ブランド販売額		2,200,000		2,125,790		
	わいわい工房活用実施数		6		0		
	着地型観光実施数		2		1		
	ラジオ発信回数		12		12		
	HP情報掲載回数		12		13		
紙面掲載回数		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>年間利用者数については、計画値には達成できなかったが、昨年と比較すると約6,000人増加。少しづつではあるが、復調傾向にあった。小江戸ブランドにおいても、積極的PRに努め、販売額は目標計画値を達成することは出来なかったが、昨年と比較すると増加傾向。栃木市商材を活用したパンの商品開発も継続実施、滝沢ハムのハンバーグを使用したコエドバーガー、林家のソースを使用したチキンカツサンド等オリジナル商品を販売し好評であった。わいわい工房の活用においては、コロナ禍で思うような実施が出来ず、積極的な展開は自粛。着地型観光ツアーにおいては、今年度何とか9月に実施することが出来、栃木市の魅力発信に努めた。情報発信においてもほぼ計画通り遂行することができた。その他、栃木市との友好親善都市である「北海道滝川市」の特産品販売を行いPRに努めた（玉ねぎ、チーズケーキ、ラーメン等約430ヶ）。実施事項として、弊社で醸造しているクラフトビールにおいて、栃木市大平地区の皆さまと連携したビール作り『律之助物語』を通して、栃木市の魅力発信に努めることができた。</p>						
施設所管課コメント	<p>新型コロナの影響により、評価指標の計画達成には状況ではあったが、栃木市産商品を活用したパンの商品開発やクラフトビール作りなど、本市の魅力発信に努めている。</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、販売額が計画値を下回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ますが、顧客ターゲットを観光客と地元住民のダブルターゲットとし、利用が大きく落ち込まないよう運営の安定化に努めている。</p> <p>その中で、わいわい工房活用は、感染症拡大防止のため開催等を自粛したが、グループ会社に旅行事業者を持つ強みを活かして着地型観光ツアーを企画して実施できたことは評価したい。ラジオ、HP、カタログ等の情報発信については、目標を達成することができた。</p> <p>感染症の拡大が落ち着きを見せる中、今後においても本市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>						

(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	3			
	見積合せ実施数		3	0			
	削減額		30,000	0			
	夜間警備委託料		382,800	382,800			
	消防用設備維持点検料		48,000	46,200			
空調設備点検料		125,000	125,000				
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	Ⅲ	0.6	9
指定管理者コメント	<p>水光熱費が増加傾向にある中、空調温度の設定や、必要のなし電気を消す等、日常の中でスタッフ一同、常にコスト削減を意識し、小さなことから経費削減の積み上げをおこなった。（パン製造での使い捨てペーパーの使用中止。お弁当や総菜、カフェニューを購入のお客様に、お箸や砂糖、ミルク、おしぼり等をお渡ししていたが、必要なお客様だけに限定。昨年度に引き続き、廃棄していた食パンの耳をラスクにして、1800パック販売。）</p> <p>見積合わせについては実施できなかった為、次年度は計画通り実施できるよう、努めてまいります。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は計画通りに実施。備品、什器、設備等の点検、修理、メンテナンスにおいても、定期的実施。不具合があった際は、外注する前に本部の施設担当者が現場を確認し、自社でできることは自社作業で実施。極力外注せず、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、水光熱費を意識したスタッフ間での取り組みや消耗品等の節約、ファーマーズ・フォレスト本部と連携した施設不具合時の対応など、経費節減に向けた取り組みを実施している。</p> <p>物価高騰の状況において、委託料の据え置きで事業者と合意できたことを理由に見積合わせが実施されなかったことは残念であるが、その他の項目では概ね計画通りに実施できている。今後においても、サービスの低下とされない範囲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		5		
	研修会開催数		3		0		
	経営収支比率		100%		100.83%		
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、昨年同様、人員体制においては売上減少と共に効率良く配置。コロナ対策として、研修体制においても、救急法研修や接客研修は次年度へ見送りとした。代替え対応として、救急法において講習動画を利用し、集合しての研修は実施せず、各自にて動画研修を実施。接客研修においても、過去のテキスト集を利用し各自研修とした。コロナ禍、観光客の減少、水光熱費の高騰により、非常に厳しい年度であったが、効率良い店舗運営を心がけ、またお客様満足度を向上できるよう努め、何とか計画通りに実施できた。また、店舗売上減少の対策として、微力ではあるが通信販売にも積極的に参加し、売上貢献に努めた(1,317件)。人員体制においては、店舗スタッフだけでなく、本部より、配送、WEB、POP、保守管理、観光等にて、店舗フォローを実施し、店舗運営管理をおこなった。</p>						
施設所管課コメント	<p>本施設の人員体制は、営業本部担当及びコエド市場責任者の5名を中心に、コロナ禍での効率的なスタッフの配置を行いつつ営業本部からサポートに当たるなど、適正な運営管理に努めている。</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、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行っている。</p> <p>今後においても、職員等の感染防止対策を行いながら安定した管理運営の取り組みを引き続き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	評価点
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>日常の安全点検及び法定点検、危機管理体制においては、ほぼ計画通りに遂行。指定管理1期目より、店内の防犯カメラを増設し、店内の防犯対策の強化を継続。弊社グループ店舗で万引防止対策の専門家により、現地確認を行った際の対策資料をコエド市場とも共有し、万引対策、防犯対策も強化した。避難訓練が計画通り実施できなかった為、次年度早急に実施。(R5 4月24日実施済み)『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店舗運営をおこなった。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。次年度も、定期的な点検整備を実施。危険箇所の発見時もスタッフ、店長、本部との連携を強化し、安全な店舗運営に努めていく。</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。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、現場スタッフにも周知されている。また、指定管理1期目から防犯カメラの設置など自主的な対策を継続し、事故防止の取り組みについても、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。管理者のコメントにもある通り、令和4年度中の消防計画に基づく避難訓練が未実施となってしまったが、令和5年度には消防計画の時期に合わせて訓練を実施したところである。今後においても、施設の安全対策、危機管理体制の強化に取り組んでいただきたい。</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	21.7
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	15.2
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	9	9.7
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16	14.5
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	12	12	13.2
評価点合計	100	76	73	74.3
総合評価		B (良)	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

- 平等利用の確保とサービス向上の取組み
 - ・アンケート数を確保し、リピーターが増えるような取組みをしてもらいたい。
 - ・利用者数に対し、アンケート数が足りていない。改善策を講じてほしい。
 - ・アンケートの回収について工夫してもらいたい。
- 施設の効用を最大限に発揮する取組み
 - ・営業時間を延ばすのもアリではないか。
 - ・ペイペイなど電子マネー決済の導入をお願いしたい。
 - ・売場レイアウト別の売上も出して、デッドスペースもないようにしてほしい。
 - ・コロナ禍であるが、地元商品のPRに努めている。
- 施設経費の削減の取組み
 - ・食物ロスに取組んでもらいたい。
 - ・個別の委託料に関する指標があるが指標になるようなものではないと考える。
 - ・見積り合わせの実施に取り組んでもらいたい。
- 施設の管理を安定して行うための取組み
 - ・職員の意識向上のために研修の実施に取り組んでもらいたい。
- 施設の安全対策、危機管理体制の取組み
 - ・防災訓練など、危機管理体制の取組を検討して欲しい。
- その他
 - ・評価指標の内容や設定に難が有る。数字だけでは評価ランクがⅢに見えてしまうが、第2次評価を支持する。
 - ・市内の特産品をPRする施設であり、積極的な取組を継続されたい。

(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	2019年度	2020年度	2021年度
資産総額	586,921,369	659,766,575	661,709,470
売上高	2,976,340,595	2,837,943,469	3,056,951,018
経常利益	7,124,129	18,655,915	25,151,804
当期利益	137,111	3,016,164	15,540,675
経常収支比率	100.24%	100.66%	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	2019年度	2020年度	2021年度
経常費用	2,970,132,483	2,819,340,701	3,031,853,318
経常収益	2,977,256,612	2,837,996,616	3,057,005,122
経常収支比率	100.24%	100.66%	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

2022年度においてもコロナ禍、観光客の減少等、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、通信販売の強化、経費削減を実践し店舗運営に努めた。
2023年度においては新型コロナウイルスの感染状況も落ち着きはじめ、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まいります。