

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	195件
	利用者意見反映数	10件	7件
	利用案内掲示数	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

- ・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。
- ・アンケートは、常時店内に記入用紙と回収箱を設置していますが、声掛けが不十分だったため、目標値を下回りました。次年度以降は、「アンケートの日」等を設け積極的に回収率アップに努めます。

施設所管課コメント

- ・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。
- ・アンケート回収数については、計画値を達成するためには、監査委員からの助言でもあり、指定管理者のコメントにもある「アンケートの日」を設定することが有効と思われる。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		209,000人	224,002人			
	地域との協働事業数		12回	3回			
	ホームページ閲覧件数		39,000回	104,306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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>・今年度の利用者数(レジ通過者数)は、単年度目標値を上回ることができました。しかし昨年比では減少しています。コロナ禍でも今年度は行動制限の規制が緩やかになってきたことで、利用者が近隣の同様施設へ分散していることが予想できます。</p> <p>・引き続き、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>・開館時間を通年にしたこと、またグループ会社が運営するサッカースタジアムでのイベント開催時には、開館時間を延長する取組みを実施し、利便性を図りました。</p> <p>・イベントにつきましては、計画時に立てた内容に認識の差異が判明し、目標値を下回りました。次年度は、認識を改め計画値を見直し、地域との協力を図っていきます。</p>						
施設所管課コメント	<p>・利用者については、前年度から約50,000人減少している。これは新型コロナウイルス感染症の流行初期である令和2年度と同等の数値である。類似施設よりも本施設を選んでもらえるようなアピールポイントの明確化及び近隣施設や地域団体との連携を図りたい。</p> <p>・週1回以上のホームページ閲覧数は令和3年度実績(99,651件)から上昇しており、Twitterの投稿頻度も高く、店内や農園の様子など工夫が見られる点は評価できる。</p> <p>・本施設の設置目的でもある観光農業振興や農村地域活性化のためのイベントについては、引き続き内容の検討をお願いしたい。</p> <p>・アフターコロナでの運営となるが、その時々最新の情報の取得に心掛け、必要に応じた対応をおこない集客の拡大を図りたい。</p> <p>・イベントの企画・運営において、疑問点などが出てくるようであれば、市と協議を行い、共通認識・情報共有を図りたい。</p> <p>・パン工房のブースについては、数年に亘り無人であり、利用料金分の収入がない状況である。取り扱う商品の幅を広げることも視野に入れつつ、新規事業者を見つけられるよう尽力されたい。</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		61,960円	1,114,222円			
	事務経費削減率		1.0%	21.9%			
	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	II	0.8	12
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場の電気料等は、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			8人	8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3年度実績)			100%	89.9%	
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	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・社員の保険料や各種税金等は、適切に収めています。</p> <p>・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、検診結果後の地域産業保健センターをとおして医師からのアドバイス受講を促しています。</p>					
施設所管課コメント	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・経常収支比率は前年度決算時(78.5%)より改善傾向にはあるが、いまだ100%には届かず、経常損失が発生している。しかしながら、金融機関からの借入金は遅滞なく返済しており、また、農園部については、管理が行き届く規模まで栽培面積を縮小し、4ヵ年計画で病気に対応しやすい高設栽培へ移行途中であるため、設備投資の負担は伴うが、今後、反収が上がり、出荷量やフルーツ狩り客数が増加することを期待する。</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		
	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		2回		
	訓練参加者数		計30人		計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、観光協会岩舟支部に通ずる危機管理の連携体制が整えられている。 ・指標等に記載はないが、岩舟農村環境改善センターは指定避難場所に指定されていることから、指定管理者独自でブルーシート、段ボール、使い捨てカイロを準備しており、いわふねフルーツパークセンターとの連携により、必要に応じ避難所への食材提供を想定しているところは評価できる。 ・消防署職員指導のもと避難訓練等を実施している。いわふねフルーツパークセンターの営業時間終了直後の17時から、いわふねフルーツパークセンターと岩舟農村環境改善センターの従業員等全員が参加し、防火・誘導のスキル向上を図っている。なお、事前に訓練実施の貼紙をし、利用者がある場合には避難者として参加していただく等、丁寧な対応をしていることも評価できる。 ・昨今、全国的に自然災害が発生している現状も踏まえ、様々な状況を想定（けが人がいるなど）し、非常時に迅速な対応ができるよう、災害時対応マニュアルを整備し、全従業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	16
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	15.6
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	12	11.6
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	12	12	12.4
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	20
評価点合計	100	78	75	75.6
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
 - ・利用者数と比較してアンケートが少ない。QRコードを活用するなど取組を検討してほしい。
 - ・アンケートの実施を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
 - ・前回の更新時にの指摘でもあったが、パン工房の活用がなされていない。パン工房以外の他用途も含め利活用について検討してほしい。
 - ・リピーターを増やす取組みとして次回利用できるクーポンの発行やメンバーズカードの作成をするなど工夫してもらいたい。
 - ・HPの更新に取り組んだと評価出来る。
- 施設経費の削減の取組み
 - ・計画値、指標値をきちんと立てて欲しい。
- 施設の管理を安定して行うための取組み
 - ・施設の老朽化が進んでいる施設である。指定管理者だけでなく、施設所管課も含め修繕に努めてもらいたい。
 - ・職員のモチベーション向上となるような研修を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
 - ・安全点検、訓練の実施に努めている。
- その他
 - ・地元の農産品の販売促進を期待する。

(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	4年3月	3年3月	2年3月
資産総額	95,920,984	104,857,586	109,822,815
売上高	187,716,459	163,209,056	124,352,863
経常利益	▲23,826,648	▲51,522,236	▲44,172,635
当期利益	▲24,157,748	▲51,853,336	▲44,503,735
経常収支比率	89.9%	78.5%	61.4%

※ 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	4年3月	3年3月	2年3月
経常費用	236,492,872	240,192,610	243,771,307
経常収益	212,666,224	188,670,374	149,598,672
経常収支比率	89.9%	78.5%	61.4%

○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3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。