

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和5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	市の農産物、加工食品、菓子、工芸品その他特産品の展示及び販売 観光情報、地域情報その他の情報の収集及び発信
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		352日		352日	
	アンケート数		100件		135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
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	令和5年度においては、新型コロナウイルス感染状況も落ち着き、復調傾向の年度となった。営業日や営業時間においても、通常体制に戻し対応。コロナ禍、観光客の入込は減少気味であったが、昨年度と比べるこ復調傾向。地域住民の皆さまのご利用も多くみられた。アンケートについては、計画通りに実施。今年度は紙のアンケートと併せて、QRコードでの実施を開始。取得数は多くなかったが、今後に繋げていきたい。アンケートや日々のお客様との会話から、お客様のご要望等、情報収集につとめ、コエド市場のパンの充実、店内商品の見直し、平日にサービスデーを設ける等、新規の誘致だけでなく、リピート率を高める為の取組も展開。年間を通して、栃木市の魅力発信とお客様の満足度向上に努めた。					
施設所管課コメント	施設がターゲットとしている観光客はコロナ禍前まではいかないものの徐々に戻ってきており、すでに多くの市民が利用する施設となっていることから、利用の目的も多岐にわたっている。施設で取り扱う品物や求められるサービスを的確に把握することは重要であり、アンケートの実施や日常の会話の中で聞き取るなど、売上の向上や効果的な観光情報発信につなげようと努めていた。特に施設内で作られているパン類は大変評判も良く、アンケートなどでも種類を増やしてほしい声がある中、それに対応し季節ごとの限定商品を開発するなど、意欲的に取り組んでいた。					

(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人		74,994人		
	小江戸ブランド販売数		2,950点		1,892点		
	小江戸ブランド販売額		2,200,000円		2,197,671円		
	わいわい工房活用実施数（企画展示、体験イベント）		6回		1回		
	着地型観光実施数		1回		1回		
	ラジオ発信回数		12回		12回		
	HP情報掲載回数		12回		12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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	年間利用者数については、計画値をクリアすることが出来た。昨年度と比較してもプラス約11,000人。小江戸ブランドにおいては、計画値未達となったが、昨年度と比べると販売額においては増加傾向。わいわい工房の活用については、コロナ禍閉鎖としており、企画展示、体験イベントについては、1回のみ開催となった。高校生クラブの定期活用（年間12回）や、カフェスペースとして、ゆっくり過ごすお客様も多くみられ、市街地の憩いの場としても、利用促進を展開。また、コエド市場内で手作りしているパンやカフェメニューは人気があり、出来る限り地域のものを使用しパンの販売、カフェのメニューづくりに努めた。栃木市を周遊する着地型ツアーも予定通り開催。弊社ブルワリーと『田村律之助顕彰会』様とのビールづくりも継続的に実施、麦処とちぎのPRに努めた。今年度は『田村律之助像』も完成され、大変うれしい1年となった。PR発信においても、ほぼ計画通り実施することが出来た。						
施設所管課コメント	5月に新型コロナウイルス感染症の5類移行などにより、観光客が一定数戻ってきたこともあり、計画値、前年値を大きく上回る事が出来ている。 わいわい工房の活用については、計画数を実施することはできなかったが、令和4年度までは実施できていなかったことを考慮すると、実施できたことを評価するとともに今後さらなる活用を期待する。 着地型観光「栃木市わくわく探し隊 五感をフル活用編」では、ぶどう狩りからディ菲菲ーザー作りまで、参加者を1日市内に滞留させる取り組みを行い、栃木市の魅力発信に努めていた。 今後も来訪者、来館者がリピーターとなるような取り組みを継続的に実施していただきたい。						

(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	4回		
	削減額		30,000円	64,350円		
	夜間警備委託料		382,800円	382,800円		
	消防用設備維持点検料		46,200円	48,400円		
空調設備点検料		125,000円	110,000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
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅲ	0.6
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、必要のない電気を消す、冷蔵庫のこまめな温度チェック等、日常の中でスタッフが一同、常にコスト削減を意識しながら、昨年同様に小さなことから経費削減の積み上げをおこなった。また、パン製造部門においては、製造時の油交換のタイミングや、パンの中に入れる具材の見直しを実施しコスト削減をはかった。また、通常捨ててしまうパンの耳をラスクにした販売も昨年度より継続実施。修繕工事、清掃においては、見積合せを4件実施、コスト削減に努めた。本部からも積極的に店舗フォローにはいり、不具合の機械設備がある際は、修理等をすぐに外注せず、一度自社の施設スタッフで確認に入り、修繕できるものはその場で対応。印刷物等においてもデザイン製作等、外注せず本部デザイン室で対応する等、自社でできることは対応し、経費を抑えた。夜間警備委託料、消防設備点検料、空調設備点検料など、計画通りに実施が出来た。</p>					
施設所管課コメント	<p>施設運営に必要な経費については、見積合わせの実施や本部や他施設を上手く活用し、経費削減に向けた取り組みを積極的に行っていた。昨今の物価高騰による価格上昇や猛暑による熱中症対策などもあることから、サービス低下とならない、可能な限りの経費削減をお願いしたい。</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	団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>					
	⑤	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか					
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		2回		1回		
	経営収支比率		100%		100.90%		
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>人員体制においては、売上状況により効率よく配置。接客研修においては、店舗営業の関係で一斉開催をすることが出来ず、接客研修テキストをスタッフに配布し代替対応とした。救急法においては、栃木市主催のAED講習会に2名が参加。参加者は、受講出来なかったスタッフに受講内容を伝えると共に、動画を共有し各自確認をおこなった。世の中の人手不足現象は、コエド市場においても同様にあり、出来るだけ本部より、配送、広報、印刷物関連、保守管理、観光PR、地域団体様の連携等にて、店舗のフォローしながら、運営管理をおこなった。また、弊社で管理している道の駅や店舗とも密に連携し、旬な商品の情報共有、横連携を強化し、魅力ある店舗づくりに努めた。</p>						
施設所管課コメント	<p>コエド市場の常駐職員3名と本部スタッフの継続的なフォローにより安定的な施設運営を行っていた。グループの別店舗の店長と定期的な情報交換を行うなど、施設の質の向上等にも努めていた。</p> <p>研修については、コロナ禍には実施できていなかった救急法講習会への参加や接客研修テキストの配布によりサービスの向上の取組を行っていた。</p> <p>可能であれば、観光情報物産館に勤務する職員を別店舗において実践による研修を実施することで、実りのある研修になるとともに更なる施設の魅力アップにつながると考える。</p>						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	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		
	自衛消防訓練		2回		2回		
	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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
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。避難訓練においても、計画通り4月と10月に実施、水消火器での練習もおこなった。『感染症対策』については、落ち着いた状況ではあるものの、業種別ガイドライン、会社ガイドラインを遵守し一部対応策を継続し、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・定期的な点検を適正に実施しており、また、店内の消毒等による感染症対策も引き続き行っていた。また、緊急時の危機管理体制や個人情報の取り扱いに係る方針を策定するとともに、従業員が確認する機会を設けるなど、施設の安全な運営を心掛け、実践していた。食品を多く扱う施設でもあることから、食中毒等に十分注意していただきたい。</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	16	16	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	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	80	77	
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カ年の情報を記入してください。

決算年次	2020年度	2021年度	2022年度
資産総額	659,766,575	661,709,470	805,030,153
売上高	2,837,943,469	3,056,951,018	4,657,797,422
経常利益	18,655,915	25,151,804	40,532,224
当期利益	3,016,164	15,540,675	47,415,798
経常収支比率	100.7%	100.8%	100.9%

※ 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	2020年度	2021年度	2022年度
経常費用	2,819,340,701	3,031,853,318	4,617,214,530
経常収益	2,837,996,616	3,057,005,122	4,657,862,632
経常収支比率	100.66%	100.83%	100.88%

○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

2023年度においては、感染症の影響が落ち着いてきた事で、お客様の動きがよくなった部分もあるが、生活様式の変化に伴う団体観光の減少等、全体的にみるとまだ完全には、コロナ前には戻りきれない状況である。また、各種経費の値上げもあり、経費の部分では、きびしい状況が続いた。

しかし、売上や来店数も復調傾向にあり、収支のバランスを取りながら、魅力ある店舗づくりと栃木市のPRに努めた。次年度はますます観光分野においても期待でき、更なる栃木市のPR、魅力発信、お客様の満足度向上に努めていく。