

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		368件	
	利用者意見反映数				10件		8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。 ・アンケートは、店内に記入用紙と回収箱を設置し、常時記入できるようにしています。また、昨年の結果を踏まえ、回収率を上げるために、キッチンイベント及び軽トラ市開催時を「アンケートの日」として2回実施しましたが、目標値の達成には及びませんでした。次年度以降は、SNSや2次元コードを活用した回収方法を取り入れ回収率アップに努めます。 ・館内を随時巡回し、来場者から直接伺った意見等はスタッフ間で共有し、適宜対応に努めました。							
施設所管課コメント	・昨年度、アンケート回収数が少なかったことを踏まえ、協賛イベントに合わせ重点的に実施するなど工夫が感じられるが、計画値には達していない。今後、2次元コードを記載したチラシの配布も検討しているとのことなので、ぜひ幅広い年齢層からの要望集約に努め、業務改善につなげていただきたい。 ・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ので、苦情や要望に対しては迅速かつ適切に対処し反映率を上げ、利用者数からの評価向上に努められたい。							

(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			218,000人	216,713人	
	地域との協働事業数			12回	5回	
	ホームページ閲覧件数			41,000回	90,215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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
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、指定期間の最終目標値218,000人に約1,300人届かず目標達成ができませんでした。利用者が、販売商品が競合する近隣の同様施設へ分散していることや、観光農園の利用は天候に大きく左右されることなど、要因をよく分析し、利用者増につながる取り組みや施設の魅力向上に努めていきます。</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魅力がアピールできるよう工夫してまいります。</p> <p>・開館時間を通年統一にしたこと、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日には、開館時間を延長する取り組みを実施し、利用者の獲得を図りました。</p> <p>・地域との協働事業につきましては、事業の捉え方について評価者と当方の認識の差異を指摘されたため、目標値を下回りました。次年度は適切な計画値に修正するとともに、地域との連携を強めてまいります。</p>					
施設所管課コメント	<p>・利用者数については、コロナ禍からの収束移行期にもかかわらず前年度比及び計画値から減少となっている。これについては、近隣の類似施設への利用者分散を要因の一つとしているが、減少要因の分析とその対応に努められたい。特に、新しく開園した県立みかも自然の家を含む近隣施設と、各々の特徴を活かして相乗効果を生むような連携を図られたい。</p> <p>・ホームページ閲覧数は計画値に対しては大幅に上回っているが前年度からは減少している。一定程度の閲覧数は確保できているので、マンネリ化せず引き続き工夫をこらし集客に結びつくような内容の充実を図られたい。</p> <p>・地域との協働事業については、本施設の設置目的の根幹である観光農業振興や農村地域活性化につながるものなので、重点的に内容の検討をお願いしたい。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				68,960円		2,547,883円
	事務経費削減率				1.0%		58.5%
	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、パン工房施設においては新規事業者を探しており、暫定的に弁当工房の作業場として使用していることから、弁当工房運営事業者から、電気料・水道料等を適切に徴収しました。</p> <p>・誘導警備、イベント委託等計画値として計上した委託料の支出は0円であり、経費削減に結びついた一方で、建屋においては経年劣化による毎年修繕費がかかることから、日々の点検で優先すべき修繕箇所を把握するとともに、支出にあたっては内容を十分精査しながら経費削減の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の向上を第一に、かつ経費の削減を心掛け、今後も市と協議しながら計画的な維持管理を図ってまいります。</p>						
施設所管課コメント	<p>・事務経費の削減額、削減率共に目標を超過達成しており、水道光熱費の省エネルギー対策や駐車場警備業務を直営で実施する等の成果と高く評価する。今後も、利用者へのサービス低下や職員の業務能率低下にならないよう経費削減に努められたい。</p> <p>・修繕費においては、施設の経年劣化により必要箇所が年々増加していくことが想定される。優先順位をつけた修繕計画に基づき、市との連携を図り計画的な修繕に努められたい。</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	
	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4年度実績)				100%		84.1%	
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	Ⅲ	0.6	12	Ⅳ	0.4	8	
指定管理者コメント	・適正な管理運営のための従業員の研修や適正人員の配置による安定した施設運営を遂行しています。 ・定期健康診断(生活習慣病検診)受診を助成し社員の健康管理に配慮するとともに、検診結果後は地域産業保健センターの制度を活用し医師からの保健指導を受けるよう促しています。 ・社員の保険料や各種税金等は、適切に納めています。 ・経常収支比率100%を目指すうえで、安定した施設運営ができるよう健全な経営に努めます。							
施設所管課コメント	・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。 ・経常収支比率は100%を目指すうえで、まだまだ厳しい状況が続いており、更なる経営努力が必要。今後、反収を上げ、出荷量やフルーツ狩り客数の増加による計画値の達成を期待する。							

(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	
	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				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	II	0.8	16	
指定管理者コメント	・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、施設間の連携を密にし、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、同施設に関係す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。 ・個人情報の保護に関する法律及び施行条例に従い、適切に行っています。							
施設所管課コメント	・外部委託により法定点検や設備の安全点検を実施し、早期に修繕等を実施することにより、事故ゼロ目標は達成した。 ・消防計画に基づく総合訓練は、利用者の参加協力も得るなど工夫しながら、当初計画を上回り2回実施した。 ・危機管理の連携体制が整えられているが、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	
(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	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	16	
評価点合計	100	78	70	
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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	5年3月	4年3月	3年3月
資産総額	84,028,975	95,920,984	104,857,586
売上高	195,034,491	187,716,459	163,209,056
経常利益	▲41,727,190	▲23,826,648	▲51,522,236
当期利益	▲42,058,290	▲24,157,748	▲51,853,336
経常収支比率	84.1%	89.9%	78.5%

※ 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	5年3月	4年3月	3年3月
経常費用	262,683,859	236,492,872	240,192,610
経常収益	220,956,669	212,666,224	188,670,374
経常収支比率	84.1%	89.9%	78.5%

○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

企業母体の観光農園フルーツ狩りにおいて、来園者数がコロナ禍から回復しつつも収益については厳しい状況です。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。