

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和6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				150件		146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	評価点	
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20	
指定管理者コメント	令和6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。農産物の価格高騰からか、コエド市場には農産物やお花などを目当てにお越しになるお客様が昨年度と比べると非常に多く見られた。地域の方が日常使いで来られる方も多く、地域の皆さまへも感謝の一年であった。アンケートについては、ほぼ計画通り回収することが出来た。今年度も紙のアンケートと併せて、QRコードでの実施を展開。QRでの取得数は多くなかったが、今後のデジタル化へ繋げていきたい。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	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りつつある。また、多くの市民が日常的に利用する施設にもなっていることから、利用の目的也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の聞き取りをし、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。今後も、ニーズを的確に捉え、更なる新規利用者の獲得、リピート率の向上に努めていただきたい。							

(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
	年間利用者数			76,700人		80,061人
	小江戸ブランド販売数			2,950点		1,673点
	小江戸ブランド販売額			2,200,000円		2,518,621円
	わいわい工房活用実施数（企画展示、体験イベント）			3回		2回
	ラジオ発信回数			12回		12回
	HP情報掲載回数			12回		12回
	着地型観光実施計画			1回		0回
	地域団体との事業数			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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
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5,000人。小江戸ブランド販売数は計画値未達となったが、販売額は昨年度と比べる増加傾向。わいわい工房については、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るようになり、市街地の憩いの場として利用促進を強化。また、弊社のえにしトラベルやブルワリーの企画もわいわい工房で実施ができた。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たパンの販売、カフェのメニューづくりに引き続き努めた。栃木市を周遊する着地型ツアーにおいては、今回初めて東京発着で募集をかけたが催行人数に達せず不催行。都内へのPR発信含め、次回へ繋げていきたい。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。今年はテレビ局の取材も多く、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	年間利用者数については、観光客が回復傾向ということもあり、計画値を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、令和5年度に引き続き、実施できたことを評価するとともに、今後有料利用の展開を含め、さらなる活用を期待する。小江戸ブランド販売数は計画値未達となったが、販売額は計画値を上回る事が出来ている、小江戸ブランドのさらなるPR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、残念ながら未催行となったが、引き続き魅力的な商品展開をし、広く魅力発信に努めていただきたい。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	
	定期巡回			6回	6回	
	コスト削減見直し実施数			2件	2件	
	見積合せ実施数			4回	3回	
	削減額			50,000円	28,346円	
	定期点検			6回	6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
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	水光熱費が増加傾向にある中、空調の温度管理や必要のない電気を消す、冷蔵庫の温度チェック等、日常業務で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、パンの中にいれる具材の見直しを実施しコスト削減を継続。また、通常捨ててしまうパンの耳をラスクにした販売も定番化し、売れ行きも好調である。修繕工事、清掃においては、見積合せを3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。食品ロスにおいても、なるべく廃棄にならないよう割引販売でコントロールし、いちご販売も少しでも余計な資材を使用しないよう販売方法を工夫し対応。生産者さんの手間も省けるよう努めた。					
施設所管課コメント	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の人員等を上手く活用した修繕やデザイン作成、食品ロス対策としての割引販売、販売方法の工夫による資材節約など、経費削減に向けた取り組みを積極的に行っていた。 昨今の物価や人件費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。					

(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		2回	
	研修会参加数			6人		2人	
	経常収支比率			100%		101.7%	
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	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、現状のニーズに合わせ、ハラスメント研修に内容を変更し対応。救急法においては、なかなか店舗運営上スタッフの参加が難しく、WEB講座を受講し対応。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、出来るだけ店舗スタッフが運営しやすいよう、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、店舗をバックアップしながら、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。						
施設所管課コメント	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。 研修については、救急法講習会のWEB講座への参加やカスタマーハラスメント研修を行うなどサービスの向上の取組を行っていた。 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。						

(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	1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
	20	Ⅳ	0.4	8	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	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。 『感染症対策』については、落ち着いた状況ではあるものの、一部対応策を継続し、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。 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対応する。1月にカウンター付近のコンセントから煙が発生する事態が発生。スタッフ一同、事故を未然に防げるよう、安全な店舗運営に向け更に努めていく。					
施設所管課コメント	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。 1月に発生した焼損事故において、緊急時の連絡体制表や定期的に行っている電気容量の点検表、被害範囲の報告を受けたが、消防からも機器の経年劣化が原因と指摘されていることから、改めて電気コード及びコンセント周りの点検や延長コード等の長期使用を避ける等の対策を行い、安全な運営に努めていただきたい。					

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	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	8	12	
評価点合計	100	72	73	
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	2021年度	2022年度	2023年度
資産総額	661,709,470	805,030,153	868,836,642
売上高	3,056,951,018	4,657,797,422	5,082,193,051
経常利益	25,151,804	40,532,224	82,360,818
当期利益	15,540,675	47,415,798	60,018,958
経常収支比率	100.8%	100.9%	101.7%

※ 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	2021年度	2022年度	2023年度
経常費用	3,031,853,318	4,617,214,530	4,999,868,185
経常収益	3,057,005,122	4,657,862,632	5,082,229,003
経常収支比率	100.83%	100.88%	101.65%

○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

2024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、戻りきれていない状況はある。また、人件費や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。