

## 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	378件			
	利用者意見反映数		10件	10件			
	利用案内揭示数		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	<p>・施設の設置目的に基づく管理運営を行っています。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。昨年の結果を踏まえ、回収率を上げるために「アンケートの日」を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。また、今年度実施予定であったSNSや2次元コードを活用した回収方法は、準備が整わなかったことから、次年度以降に取り組む予定です。</p>						
施設所管課コメント	<p>・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。</p> <p>・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。</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		
	利用者数			260,000人	225,511人		
	地域との協働事業数			3回	3回		
	ホームページ閲覧件数			70,000回	103,971回		
	協働等事業参加者数(スタッフ)			延べ20人	延べ20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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
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、目標値に約34,000人届かず目標達成ができませんでした。利用者が近隣の同様施設へ分散していることが一つの原因と考えられることや、観光農園の利用等は、天候に左右されることなど、要因をよく分析し、利用客増につながる取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>・いちご狩りがピークを迎える1月～3月に無休にしたこと、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、利用者の獲得を図りました。</p> <p>・イベントにつきましては、施設内の駐車場を利用したマルシェ(キッチンカー)の会場として共催し、協働事業の連携を図りました。また、4月に開所した「みかも自然の家」のイベントの受入れ、食材提供など新たな連携に取り組みました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・利用者数については、前年度比増ではあったが、目標値に届かず、コロナ前の利用者数までには回復していない。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に、さらなる連携を図られたい。</p> <p>・ホームページ閲覧数は前年比及び計画値に対して大幅に上回っている。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			118,360円	6,842,581円		
	事務経費削減率			1.0%	42.1%		
	見積合わせ実施数			3件	3件		
	施設修繕数			5件	6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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ており、稼働していないパン工房施設においては、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。</li> <li>・誘導警備・イベント委託等計画値として計上した支出は0円であり、経費削減に結び着いた一方で、建屋においては経年劣化により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。</li> <li>・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。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>						

## (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5年度実績)			100%	89.0%		
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>・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、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、検診結果後の健康指導を協会けんぽのアドバイザーからの受講を促しています。また、栃木市より推奨を受けた夏場の熱中症対策として日々の危険度を明示して、従業員の業務の安全を確保できました。</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100%を目指すうえで、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。</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		
	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	I	1.0	20
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・法及び栃木市情報公開条例に従い、適切に行っています。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>						

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	12	12	
(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	12	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	
評価点合計	100	74	74	
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カ年の情報を記入してください。

決算年次	6年3月	5年3月	4年3月
資産総額	87,785,290	84,028,975	95,920,984
売上高	200,429,604	195,034,491	187,716,459
経常利益	▲27,594,375	▲41,727,190	▲23,826,648
当期利益	▲27,925,475	▲42,058,290	▲24,157,748
経常収支比率	89.1%	84.1%	89.9%

※ 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	6年3月	5年3月	4年3月
経常費用	252,646,545	262,683,859	236,492,872
経常収益	225,052,170	220,956,669	212,666,224
経常収支比率	89.1%	84.1%	89.9%

○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。