

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和7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		355日	
	アンケート数			150件		147件	
	意見反映数・業務改善数			3件		7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	開館日数においては、売上がやや低迷だった10・11・12月の休館日を返上して開館したことが報われたのか全体の売上は前年を上回ることができた。アンケート結果では、厳しい意見もありながら応援とも捉えられるメッセージが多く、大いに励まされる内容に現場も一段とモチベーションアップにつながり、業務改善等のサービス向上に期待できると思われる。今後の栃木市のブランドイメージを損なわないように取り組んでいきたい。						
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・菓子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。 アンケートによる情報収集は重要なため、アンケート回答者への割引を実施するなどによりアンケート数の増加に努めていただきたい。 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			81,600人		79,693人
	小江戸ブランド販売数			2,000点		914点
	小江戸ブランド販売額			2,200,000円		1,321,855円
	わいわい工房活用実施数（企画展示、体験イベント）			3回		0回
	ラジオ発信回数			12回		12回
	HP情報掲載回数			20回		20回
	着地型観光実施数			1回		1回
	地域団体との事業数			1回		4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、80,000人を下回る結果となりましたが、売上は前年比107.6%と上回る結果となった。近年の原価高騰による物価高の影響により、商品の値上げなどで売上が厳しいと予想していましたが、自社で作るパンや生産者から仕入れる農産物に限っては、近隣のスーパーよりもリーズナブルで焼きたて・鮮度などの品質についても自信をもって提供させていただき、さらに毎週定期的開催されるイベントやフェア等でしっかり地元の方の支持をいただいた結果によるものだと思っております。コエドブランド商品に限っては、年々事業者が減ってきて、ブランド種類の削減によるブランド力の低迷などが原因で、前年の半分ほどの実績となってしまいました。わいわい工房活用については実施0回となりましたが、それ以外の指標施策については計画通り遂行できました。					
施設所管課コメント	年間利用者数については、夏季の高温の影響等で計画値を上回る事が出来なかった。涼み処としてのカフェをPRするなど、利用者増加の取組みを実施いただきたい。わいわい工房の活用については、残念ながら実施できていなかったため、魅力的な企画展示、体験イベントを実施いただき、今後有料利用につながるためのさらなる活用を期待する。小江戸ブランド販売数、販売額ともに計画値未達となったが、今ある小江戸ブランド品をPRいただきたい。着地型観光「栃木市わくわく探し隊 小江戸のいちごづくし編」では、市内を周遊するプランで栃木をPRできている。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	147,160円	
	定期点検			3回	3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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	今年度は施設の老朽化により、必然と修繕案件が次から次へと発生し、資材高騰により必然と経費削減への取り組みをしないといけない状況でありました。特に今まで当たり前に依頼していた地元修繕業者については、適正価格かその都度弊社施設長へ相談し、スケールメリットで購入できる部品や備品に関しては、市外の修繕業者からも相見積を依頼するなどして、可能な限りの修繕コストを見直してしてきました。その結果、147,160円の修繕コスト削減につながりました。					
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。修繕に関しても細かくコスト削減を行い削減額の増加に努めていた。 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（統括責任者1名・代理責任者1名・営業本部2名）			5人	4人	
	研修会開催数（接客研修1回・救急法講習会1回）			2回	2回	
	研修会参加者数			6人	3人	
	経営収支比率			100%	101.60%	
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	人員配置数におきましては、1名が9月末にて退職による離脱となりましたが、他の本部スタッフのフォローにより、業務に支障なく運営できた。本年度は主に施設修繕での問題発生が多かったため、弊社の施設長ならびに施設専属社員が的確に支援に入り、外注工事以外にも西日問題の改善や陳列棚の補修など迅速対応ができた。研修においては、スタッフの入れ替えが多かったため、現場を離れることなく効率よく受講できるようWEB講習にて対応させていただきました。					
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的確かつ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。施設の改善や、修繕についても、施設専門スタッフが対応するなど、施設の質の向上等にも努めていた。 研修については、救急法講習会の実施と利用者サービスに支障がないよう接客研修をWEB講座へ切替えて実施するなどサービスの向上の取組を行っていた。アンケートを踏まえ、さらなる接遇の向上に努めていただきたい。 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		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	消防訓練については、通年同様に店内火災を想定したお客様避難誘導訓練や消火器訓練を実施。新人スタッフもいたので改めて消防訓練の重要性を理解してもらいました。幸い大きな事故はなかったが、昨年末に老朽による売場の照明が切れてしまう案件が発生しましたが、暗い店内の中でも、本部より臨時の照明を迅速に用意し、対応した結果お客様からのクレームは一切なく、違和感はありません営業を続けることができました。						
施設所管課コメント	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し、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。 施設の日常・定期的な点検を適正に実施していた。普段目視できないような箇所も定期的に確認し、火災等が起こらないよう努めていただきたい。 店内火災を想定したお客様避難誘導訓練や消火器訓練を実施し、安全への意識の向上に努めていた。 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。						

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	20.7
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	16	16	16.7
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	12.3
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	12	12	14.0
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	16	16	16.4
評価点合計	100	76	76	80.1
総合評価		B (良)	B (良)	A (優)

第3次評価（選定委員会評価）

選定委員会コメント

- ・ 指定管理者の持つ経験やノウハウをさらに生かした運営をしてもらいたい。
- ・ 業務改善数が計画値を上回っており、アンケート結果をモチベーションアップにつなげている等大変良い状況がうかがわれる。
- ・ 商品レイアウトに工夫を凝らされており、売上前年比107.6%と好調である点は評価したい。今後は、インバウンドの取込や小江戸ブランドのPRにさらに取り組んでもらいたい。
- ・ 施設の修繕が山積する中でも、工夫して経費節減に取り組んでいる点は評価したい。今後も計画的に修繕を進めるとともに、地元業者の活用にも努めてもらいたい。
- ・ 施設の維持管理については、異常発見後の迅速な対応を評価したい。

(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	2022年度	2023年度	2024年度
資産総額	805,030,153	868,836,642	948,257,869
売上高	4,657,797,422	5,082,193,051	5,240,399,583
経常利益	40,532,224	82,360,818	84,387,718
当期利益	47,415,798	60,018,958	60,131,918
経常収支比率	100.9%	101.7%	101.6%

※ 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	2022年度	2023年度	2024年度
経常費用	4,617,214,530	4,999,868,185	5,157,749,878
経常収益	4,657,862,632	5,082,229,003	5,242,137,596
経常収支比率	100.88%	101.65%	101.64%

○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

当社は厳しいコロナ禍期間を乗り越え、R7年度においては道の駅を2か所、大型直売所施設を1箇所、合計3か所の新規拠点を立ち上げることができた。投資費用は大きかったがその分今後の見返りも大きく期待できるところであり、今後も実績を積み上げていくことで、より地域との信頼関係は深まり、安定資金だけでなく地域の活性化やブランディングなども手掛け運営する拠点施設での地域連携などローカルネットワークを構築し、コエド市場を盛り上げていく所存です。