

# 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度	令和元年度
------	-------

## 1 基本情報

公の施設名	相模原市立鳥居原ふれあいの館
指定管理者名	有限会社鳥居原
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
施設設置条例	相模原市立鳥居原ふれあいの館条例
施設の設置目的	鳥屋地域の優れた自然環境を生かした産業振興を図り、地域活性化に資するとともに、農林産物等の展示直売及び市民の交流を促進する施設として設置。
施設概要	所在地 相模原市緑区鳥屋1674番地 開館年度 平成12年4月 規模 敷地面積 2,748.87㎡(うち管理面積 2,089.99㎡)、延床面積 470.36㎡ 構造 木造平屋建 主な施設 直売所、食材提供室、展示室・ホール、研修室
施設所管課	津久井地域経済課

## 2 管理実績

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数合計(人) ※レジ通過者数	134,005	136,668	121,906				
利用者数合計(人) ※研修・練習室、舞台	5,091	10,175	21,852				
利用料金合計(円)	148,800	151,200	126,400				

## 3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
<b>B</b>	レジ通過者数は全体的に減少しているが、10月には令和元年東日本台風による影響で5日間全館休館し、また、3月には新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、売店については10日間、食堂及び貸室について25日間休館しており、災害の影響が大きいと思われる。休館の影響が大きい3月を除いた4月から2月までの11カ月で比較すると達成度は90.1%となるため、B評価とした。

### 指標1

指標名(単位)	年間レジ通過者数(単位:人)
指標式と指標の説明	目標件数は平成28年度から平成29年度までの2年間の食材供給室での食事や地場野菜、地元特産品を買い求めるお客様がレジを通過した実績の平均値の5%増とする。

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値(人)	144,000	144,000	141,400	141,400	141,400	141,400	141,400
実績値(人)	134,005	136,668	121,906				
達成度(%)	93.1%	94.9%	86.2%				

※平成31年4月から令和2年2月までの11カ月  
 (目標値の11カ月分):  $141,400(\text{人}) \times 11(\text{カ月}) \div 12(\text{カ月}) = 129,617(\text{人})$   
 (平成31年4月から令和2年2月までのレジ通過者数): 116,724(人)  
 ∴達成度:  $116,724(\text{人}) \div 126,617(\text{人}) \times 100 = 90.1(\%)$

#### 4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	<p>市が指定する事業については、鳥屋地区を中心とした農林産物を販売し、また、食堂では地元の食材を使ったメニューなども提供し、販売等を通じて施設の設置目的である地域活性化、市民の交流の促進に繋がっている。</p> <p>自主事業について、感謝祭は鳥屋地域と連携してイベントを実施し、多くの来場者を獲得しており、また、体験教室については鳥屋地域の自然を活かした魅力あるメニューを実施しており、地域との連携を大切にし、活性化に繋がった事業展開を評価した。また、「ふれあい通信」については、指定管理者審査委員会からの意見を踏まえ、ホームページへ掲載LPRした点を評価した。</p>

#### 市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
農林産物等の販売	通年	鳥屋地区を中心とした農林産物の販売を実施した。	○
農林産物等の販売 (食堂)	通年	食堂を運営し、来館者へ食事を提供した。	○

#### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
感謝祭	5月3日 5月4日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2日間開催、来場者8,368人</li> <li>・抽選会として千円お買上毎にくじ引きを実施。(5/3)</li> <li>・鳥屋お囃子保存会の協力のもとお囃子を披露。</li> <li>・見学者に煮団子を振舞った。(5/4)</li> </ul>	◎
納涼祭	8月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来場者 2,029人(購入者)</li> <li>・開館時間を21時まで延長した。</li> <li>・宮ヶ瀬花火大会に模擬店を出店し、ヨーヨー釣り、かき氷、焼きそば等を提供した。</li> </ul>	○
収穫祭	11月17日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来場者886人(購入者)</li> <li>・野菜生産者による芋煮販売を実施。</li> </ul>	○
新春祭	1月5日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来場者2,280人(配布人数)</li> <li>・新春記念として来館者にお汁粉を振舞った。</li> </ul>	○
体験教室	4月～3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・15種の体験教室を28回開催、参加者692名</li> <li>・薪割り体験やしいたけ植菌体験等の鳥屋地域の自然を活かした体験教室を実施した。</li> </ul>	◎
野外イベント	4月～3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・14種の野外イベントを328日間開催</li> <li>・木彫り展、青空クラフト市やフリーマーケット等を実施した。</li> </ul>	○
「ふれあい通信」の発行	4月・7月・ 10月・1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年4回(季刊)発行</li> <li>・イベントや体験教室の案内を行った。パンフレットはホームページにも掲載した。</li> </ul>	◎

#### 5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
<b>B</b>	<p>目標値を接待した「販売している野菜」、「食事」、「従業員の対応」の3つの調査項目における調査結果は「販売している野菜」:62.3%、「食事」:54.0%、「従業員の対応」74.8%であった。調査項目の平均は63.7%で目標値70.0%に対する達成度は91.0%となりB評価とした。</p>

#### 利用者満足度調査

調査手法/サンプル数	鳥居原ふれあいの館来場者に対し、「販売している野菜」、「食事」、「従業員の対応」の3つの調査項目について、5段階(①大変満足、②満足、③ふつう、④やや不満、⑤不満)で評価してもらう。 /来館者400名(夏季:200名、冬季:200名)
目標値の基準	調査項目(「販売している野菜」、「食事」、「従業員の対応」)における「①大変満足」及び「②満足」の割合の平均70.0%を目標値とする。

項目 (単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値 (%)	-	-	70.0%				
実績値 (%)	-	-	63.7%				
達成度 (%)	-	-	91.0%				

#### その他の取組

取組事項	時期	取組内容
来館者の意見・要望の収集	通年	施設内に記入用紙及び回収箱を設置し、来館者からの意見、要望等を収集し、施設運営に役立てている。

## 6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
C	収入が支出を下回っているが、売上の減少は令和元年東日本台風被害及び新型コロナウイルス感染拡大防止措置として施設を休館したことによる影響が大きいと思われる。災害による影響分については損失補償の交付を受けており、経営状況についての影響は少ないと思われるため、C評価とした。

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (千円)		
項目		平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入 (a)		69,037	72,727	66,501
	指定管理料	0	0	0
	利用料金収入	149	151	126
	その他の収入	68,888	72,576	66,375
支出 (b)		69,487	74,955	69,916
	人件費	32,829	35,759	33,465
	本社管理経費	0	0	0
	その他の支出	36,658	39,196	36,451
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		-450	-2,228	-3,415
自主事業収入 (d)		2,000	1,398	960
自主事業支出 (e)		1,276	1,434	952
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		724	-36	8
全体収支 【(c)+(f)】		274	-2,264	-3,407
備考	令和元年度の災害等による損失補償について、「相模原市立鳥居原ふれあいの館の管理に関する協定」第43条の規定(リスク分担)に基づき、次の金額について市から交付を受けた。 ・令和元年東日本台風影響分:465,152円 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止措置に伴う影響分(3月分):2,918,521円 【合計】3,383,673円			

団体の財務状況	団体本体の経営状況について若干の懸念がある。
---------	------------------------

## 7 管理業務の履行状況

検査方法	市チェックリストに基づき、指定管理者へのヒアリング及び現地確認により検査を実施した。
実施時期	令和2年3月19日

検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	点検結果報告書等の書類により確認した。
危機管理	適正に実施	安全管理、衛生管理、危機管理等のマニュアルを確認した。緊急時の連絡体制を確認した。
人員配置・地元活用	適正に実施	スタッフ管理簿及び労働状況台帳により確認した。
現金管理	適正に実施	現金受払簿及び預金通帳により確認した。
会計・経理	適正に実施	預金通帳及び経理資料により確認した。
情報セキュリティ	適正に実施	業務マニュアルの整備、設置PCのパスワード管理、ウイルス対策ソフト等を確認した。
情報公開・個人情報保護	適正に実施	個人情報保護方針、情報公開規程、文書管理規程により確認した。
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	報告書及び事前承認申請書により確認した。
加点事由	具体的内容	

## 8 指定管理者の自己評価

施設運営については、高齢化の時代背景を受けて鳥屋地域でも野菜づくりの担い手が減少しており、また、猛暑、長雨、台風などの天候不良により、出荷する農作物の確保が難しい状況でしたが、地域の生産者を広く受け止めて出荷者の裾野を広げ、生産者と力を合わせ何とか野菜を棚に並べお客様を迎え入れる体制を整えてきました。しかし、10月の令和元年東日本台風等の被害による施設の休館、そして新型コロナウイルス感染症の感染防止対策による施設の休館やイベント自粛は、運営に大きなダメージとなり、2月までは何とか経費削減などの努力により経営を持ちこたえてきましたが、3月の休業要請により経営が困難となりました。資金繰りが難しくなり農協の融資を受けることで支払いを可能にした策も講じ、スタッフ、農作物の生産者や手づくりマスクを作成する作家たち等とじっと耐えてきました。施設経営の困難さに関しては、市と連携して解消に努めていきたいと思えます。

施設管理については、開館から20年が経過しており、老朽化により修繕箇所も増えてきています。特にトイレの床やフロンガス使用の空調設備の改修が早急な課題となっております。市と協議して修繕箇所を整理し、計画的な修繕を実施していきたいと思えます。

また、鳥居原駐車場については、長時間駐車や指定場所以外のバイクの駐輪等、マナーの悪い利用者が目立つようになりました。新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言発令前には鳥居原駐車場に車やバイクが集まり、密の状態になったこともありました。市や関係機関と連携して駐車場利用のルールづくりについて検討し、できることから改善を進めていきたいと思えます。

また、新型コロナウイルス感染症については動向を注視しながら、感染症拡大防止策を講じると共に新しい時代の直売所の在り方を検討し、安全・安心な鳥居原ふれあいの館の確保に努めていきたいと思えます。

## 9 所管課意見

令和元年度については、来館者数、収入が減少しているが、令和元年東日本台風被害や新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴い休館したためである。

利用者満足度調査の結果から、スタッフ対応の評価が高く、施設運営に対するスタッフの意識の高さが伺える。野菜販売及び食堂の評価があまり高くないため、野菜については、良質の野菜が安定的に提供できるよう検討してほしい。また、食堂についてもメニューの見直しや新メニューの開発など満足度の向上に繋がるよう改善に努めてほしい。

地域の特性を活かし、地域と連携した自主事業の実施や、ふれあい通信の発行等により鳥居原ふれあいの館の周知及び集客につなげている点が評価できる。今後も地域と連携した自主事業等を展開して、鳥居原ふれあいの館のPRに努めてほしい。

施設の維持管理は適切に行われている。施設修繕等が計画的に実施できるよう指定管理者と協議していきたい。また、ガイドライン等に基づき新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施しているが、市補助金等を活用して感染症拡大防止対策を充実させ、来館者の安全、安心の更なる確保に努めてほしい。

観光情報の発信や営農環境の改善など市としてできることもあり、そのことが業績の改善に直結することから、これからも様々な形で支援に努めてまいりたい。

## 10 審査委員会意見

台風やコロナ禍といった大きな外的要因により運営に苦労された中で、事業の実施状況を見ると健闘していると思われる。新型コロナウイルス感染症対策を取りながら、従業員の健康管理についても努力していると思われる。

総合評価がBとなっており、その原因としては観光客に依存した施設であることがあげられる。観光客に依存しているという構造的な課題を改善することは極めて困難であるので、評価を上げるためには、魅力的な商品を提供することで、来客を増やして売上の向上を図らなければならない。コロナ禍にあっては、来客を増やすことは難しいことから、ここはピンチをチャンスと捉えて、当面は、質と量の両面で商品の充実に取り組んでいただきたい。

利用者の満足度については、概ね高い数値であり、従業員に関する項目が高評価なのは評価できる。しかし、食事の評価が低いのは課題であると考え。地産地消を謳っているのに、鳥屋地域ならではの個性あるメニュー等を考え、それを食べることが目的で来訪者が増加するようなメニューを提供してほしい。

財務状況について、指定管理料なしに運営されており、コロナ禍でも売り上げが大幅に減少しておらず、健闘していると思われる。今後、施設の老朽化に伴い修繕費用の増加が見込まれることが想定され、計画的な施設の改修と財務状況の更なる改善が必要と考える。

管理業務の履行状況については、環境配慮の取組について具体的にどんなことがされているのかが不明である。施設の内容から、この点は相当に言及される取組が必要である。また、安全管理などのマニュアルは、整備だけでなく更新が必要である。

施設運営に関して、クレジットカード(キャッシュレス)、Wifiは最低限必要なインフラだと感じる。また、通信販売やE-Shop(Web販売)など農産物や農産物加工品の販売、食堂の運営に関してwithコロナ時代への対応策を考えてほしい。

情報発信の方策について、「ふれあい通信」やホームページの拡充は良いことと思うが、若者や中堅世代の利用者増につながるため、SNSの活用を実施してほしい。

