

■ 指定管理者制度導入施設 最終評価シート ■

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の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(食堂)、展示室・ホール、研修室
施設所管課	環境経済局 農政課

2 管理実績

項目(単位)	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	121,906	81,126	77,892	131,437	124,084
利用者数合計(人) ※研修・練習室、舞台	21,852	4,147	6,821	7,869	6,777
利用料金合計(円)	126,400	35,330	62,500	100,600	147,600

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	B	B	B	B	C		

指標1

指標名(単位)	年間レジ通過者数(人)
指標式と指標の説明	目標人数は、平成28年度から平成29年度までの2年間の食材提供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)	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)	141,400	141,400	141,400	141,400	141,400
実績値(人)	121,906	81,126	77,892	131,437	124,084
達成度(%)	86.2%	57.4%	55.1%	93.0%	87.8%

4 事業の実施状況

評価（5評価）	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	評価点 (20点満点)	評価点 15
	A	A	A	A	A		

市が指定する事業

主な事業名	内容等	効果等
農林産物等の販売	鳥屋地域を中心とした農林産物の販売を実施した。	鳥屋地域をはじめとする近隣自治体の農家の販売拠点として貢献した。
農林産物等の販売(食堂)	食堂を運営し、来館者への食事を提供した。	鳥屋産の野菜を使ったメニュー開発や人気メニューの定番化など、施設利用の中心的機能を発揮したほか、リピーターの確保に貢献した。

自主事業

主な事業名	内容等	効果等
体験教室	鳥屋地域の自然を生かした体験教室を、毎年十数種類開催した。	毎年楽しみに来場する方が多く、リピーターの確保に大いに貢献した。
展示会	研修室を利用した各種展示会を複数回開催した。	自然環境を生かした芸術作品等の展示会を開催し、地域住民の交流の促進に寄与した。
展示即売会	館内ホールの空きスペースを利用し、毎月4グループに展示即売会を開催した。毎月3グループに分かれて週ごとに実施した。	毎月グループごとに実施することにより地域住民の参加のしやすさを確保したほか、継続性を持たせることで当該施設への親しみやすさを得た。
野外イベント	クラフト市及びフリーマーケットを実施した。	景色の良い外スペースを活用することで遠方からの立ち寄り客の参加を促すとともに、他の事業にも活気を与えることが出来た。
ふれあい通信やイベント情報カレンダーの発行	「ふれあい通信」や「イベント情報カレンダー」等の情報発信を行った。	イベントが集中する時期に合わせた積極的な掲示により、各種事業のPRにつながった。

5 利用者の満足度

評価（5評価）	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	評価点 (20点満点)	評価点 14
	B	A	A	A	A		

利用者満足度調査

調査手法	鳥居原ふれあいの館の来場者に対し、「販売している商品」、「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。 /来館者数400名(夏季:200名、冬季:200名)
目標値の基準	調査項目のうち「販売している商品」、「食事」、「従業員の対応」について「①大変満足」+「②満足」の回答の割合の過去3年間の平均値を各項目の目標値とし、その平均値を全体の目標値として設定する。

項目（単位）	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	64.2	63.9	66.3	67.6
実績値（％）	63.7	68.9	66.0	67.8	67.6
達成度（％）	91.0%	107.3%	103.3%	102.3%	100.1%

利用者意見の把握に資するその他の取組

主な取組事項	取組内容
来館者の意見・要望の収集	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・要望を収集し、施設運営に役立てている。

利用者意見に対する対応

主な意見	対応内容
館内に設置されている組み紐機が不安定なため、対策を講じてほしい。	滑り止めを付けた箱を組み紐機の下に設置し、安定化を図った。
ライダーが駐車場のごみ拾いを自主的に行っている様子だが、ふれあいの館も積極的な清掃をお願いしたい。	駐車場の管理は宮ヶ瀬ダム周辺振興財団が担っており、日常的に清掃が行われていること、ふれあいの館の職員も開館・閉館の際には屋内外の清掃活動を業務として行っており、乱雑にごみが置かれているなど、気が付けばタイムリーに清掃していること、ライダーの自主的な清掃活動には、清掃グッズの保管や回収されたごみの処分に協力していることを施設ホームページにて周知し、理解を求めた。

6 施設の経営状況

評価（5評価）	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	評価点 (20点満点)	評価点 12
	C	A	A	C	S		

施設の収支概要

(円)

項目	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
収入（a）	66,501,623	77,383,637	72,770,755	80,107,197	90,631,932
指定管理料	0	0	0	0	0
利用料金収入	126,400	35,330	62,500	100,600	147,600
その他の収入	66,375,223	77,348,307	72,708,255	80,006,597	90,484,332
支出（b）	69,916,516	65,286,216	69,884,327	82,280,016	89,002,733
人件費	33,465,023	30,366,107	32,412,260	37,739,041	40,594,106
本社管理経費	0	0	0	0	0
その他の支出	36,451,493	34,920,109	37,472,067	44,540,975	48,408,627
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	-3,414,893	12,097,421	2,886,428	-2,172,819	1,629,199
自主事業収入（d）	959,602	1,138,717	810,813	1,979,586	1,731,377
自主事業支出（e）	951,759	1,222,301	815,337	817,621	1,161,554
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)	7,843	-83,584	-4,524	1,161,965	569,823
全体収支 【(c)+(f)】	-3,407,050	12,013,837	2,881,904	-1,010,854	2,199,022
備考					

7 管理業務の履行状況

検査項目	確認結果				
	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
管理業務	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
危機管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
人員配置・地元活用	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
現金管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
会計・経理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報セキュリティ	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報公開・個人情報保護	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
加点の有無	無	無	無	無	無
主な加点内容					

8 指定管理者の自己評価

この5年間は新型コロナウイルス感染症拡大による「緊急事態宣言」の発令により休館を余儀なくされたり、長引いた「まん延防止等重点措置」の影響で飲食を中心に感染防止対策を徹底した期間となりました。本来の営業が営めない現実に直面し苦しい経営を余儀なくされましたが、職場環境の見直し改善、出荷者を守る方策、従業員への給与の支払いの継続を関係機関と連携し推進してきました。休館中は施設の環境整備を充実させ、特に食堂のカウンター席の導入、ホール内の配置の大幅変更、屋外野菜売り場の販売台入れ替え、食券機・ペイペイ導入、屋外ベンチの増設などを推進し、現在の受け入れ体制を構築しました。生産者の躍動により野菜を中心にした出荷量が増え、花をテーマに品揃えを充実させたことで、寄せ植え体験教室も賑やかとなり売上向上に繋がっています。

9 所管課意見

5年間の指定管理期間うち、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、苦しい営業が続いたものの、感染防止対策を取りながら可能な範囲で事業を継続した結果、令和5年度には施設としての収入が90,000千円を達成したほか、客足の回復も見られた。また、利用者の満足度調査では、コロナ禍以前から実施していた体験教室をはじめとする各種自主事業への期待も多くみられ、鳥屋地域に定着した事業を展開していることは非常に評価できる。こうした地道な取り組みの積み重ねが、多くの集客につながっていると考えられる。鳥屋地域をはじめとする近隣地域の農林産物を取り扱う施設として、引き続き市民の交流と地域活性化を促進するとともに、鳥屋地域の優れた自然環境を生かした拠点施設としての更なる発展に期待したい。

10 審査委員会意見

- ・ウェブアクセシビリティの取組状況について、時間がかかるかとは思いますが、全てに○が付くよう対応いただきたい。
- ・現金を取扱うことが多いように見受けられるため、導入には時間がかかるかとは思いますが、業務の効率化を図るためにも、電子決済ができるようDX化が進められると良い。
- ・経営状況が安定しているため現時点では問題無いが、将来、光熱水費の高騰による経営の圧迫が懸念される。例えば太陽光発電の設置等も検討されると良い。
- ・コロナ禍では、売場面積を縮小させていた印象があるが、現在はロビー全体を使って様々な物品を販売している印象がある。売り上げが伸びていることは、評価に値する。

総合評価（自動判定）

B

(65/100)

