

# 指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度

令和5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)	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	81,126	77,892	131,437	124,084
利用者数合計(人) ※研修・練習室、舞台	5,091	10,175	21,852	4,147	6,821	7,869	6,777
利用料金合計(円)	148,800	151,200	126,400	35,330	62,500	100,600	147,600

## 3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
<b>C</b>	令和5年度については、令和4年度に比べ実績値が下がったものの、年間レジ通過者数は12万人を超え、コロナ禍から回復の兆しを見せている。年度目標値と比較すると達成度は87.8%となるため、C評価とした。

### 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)	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	81,126	77,892	131,437	124,084
達成度(%)	93.1%	94.9%	86.2%	57.4%	55.1%	93.0%	87.8%

#### 4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	<p>市が指定する事業に関して、農林産物等の販売所では、鳥屋地区で採れた農林産物の販売を継続するため、農業者と連携して、旬の野菜や花きの確保に努めている。また、食堂では地元の食材を使ったメニューの提供を継続しているほか、新たなメニュー開発等に積極的に取り組む姿勢が見られ、施設の設置目的である地域活性化及び市民の交流の促進につながっている。</p> <p>自主事業については、当初提案事業のすべてを開催することができたほか、鳥屋地域の自然を生かした魅力あふれるイベントの開催により、一定数のリピーターを確保することで、鳥屋地域の活性化に寄与することができた。</p> <p>「ふれあい通信」については、4月と10月にイベント情報等を発信し、ふれあいの館の情報発信に寄与している。</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・効果等	評価
農林産物等の販売	通年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥屋地域を中心とした農林産物の販売を実施した。</li> <li>・売上が落ち込む月曜日に、花苗の半額セールを実施し、集客数を伸ばすことに成功した。</li> </ul>	◎
農林産物等の販売(食堂)	通年	来館者へ満足度の高い食事を提供することで、コロナ禍前の売上水準に達した。	○

#### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	評価
体験教室	4月～3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・15種類の体験教室を53回開催し、延べ1,397名の参加者があった。</li> <li>・鳥屋地域の自然を生かした寄せ植え教室や薪割り体験教室等の体験教室を実施し、リピーターの確保につながった。</li> </ul>	◎
展示会	7月、9月、11月	研修室を利用した木彫り展、やわらかい心展、木彫り展を合計29日間実施し、延べ3,150名が来場した。	○
展示即売会	4月～3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内ホールの空きスペースを利用し、展示即売会を延べ270日間開催した。</li> <li>・4班に分かれ、継続性をもって毎月実施した。</li> </ul>	◎
野外イベント	4月～3月	天候に左右されながらも、年間を通じてクラフト市を10回、フリーマーケットを5回実施した。	○
「ふれあい通信」やイベント情報カレンダーの発行	5月、10月、1月	館情報誌である「ふれあい通信」を2023春号と題して5月に発行した。また、10月、1月にはイベント情報カレンダーを作成し、館内掲示や来客者への配布等、情報発信を行った。	○

## 5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	目標値を設定した「販売している商品」、「食事」、「従業員の対応」の3つの調査項目における調査結果は「販売している商品」：70.8%、「食事」：50.8%、「従業員の対応」：81.3%であった。調査項目の平均値は67.57%で目標値67.63%に対する達成度は100.1%となりA評価とした。

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)	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%	70.0%	70.0%	64.2%	63.9%	66.3%	67.6%
実績値 (%)	62.5%	66.1%	63.7%	68.9%	66.0%	67.8%	67.6%
達成度 (%)	89.3%	94.4%	91.0%	107.3%	103.3%	102.3%	100.1%

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
<b>S</b>	本体事業収支及び自主事業収支、全体収支ともに黒字を達成しており、安全性及び収益性が高いことから総合的に勘案し、施設の経営状況についてS評価とした。

施設の収支概要		※直近3年間について記載			(円)
項目		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
収入 (a)		72,770,755	80,107,197	90,631,932	
	指定管理料	0	0	0	
	利用料金収入	62,500	100,600	147,600	
	その他の収入	72,708,255	80,006,597	90,484,332	
支出 (b)		69,884,327	82,280,016	89,002,733	
	人件費	32,412,260	37,739,041	40,594,106	
	本社管理経費	0	0	0	
	その他の支出	37,472,067	44,540,975	48,408,627	
本体事業収支 [(a)-(b)] (c)		2,886,428	-2,172,819	1,629,199	
自主事業収入 (d)		810,813	1,979,586	1,731,377	
自主事業支出 (e)		815,337	817,621	1,161,554	
自主事業収支 [(d)-(e)] (f)		-4,524	1,161,965	569,823	
全体収支 [(c)+(f)]		2,881,904	-1,010,854	2,199,022	
備考	原油価格・物価高騰に係る光熱費の高騰に伴い、指定管理者に発生した損失補償金及び指定管理者制度導入施設支援金を各要綱等に基づき支払った。 ・指定管理者制度導入施設支援金 1,800,000円 ・原油価格・物価高騰の影響に伴う損失補償金 1,155,287円 【合計】 2,955,287円				

団体の財務状況	団体本体の経営状況について特段の問題はない。
---------	------------------------

## 7 管理業務の履行状況

検査方法	市の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5年9月15日

検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	現地確認及び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、施設利用報告書及び貯金通帳により確認した。
会計・経理	適正に実施	預金通帳、施設利用報告書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	個人情報保護指針、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、事前承認願及び役員変更届により確認した。
加点事由	具体的内容	

## 8 ウェブアクセシビリティ

ホームページの作成	有
-----------	---

ウェブアクセシビリティの取組項目	取組状況
機種依存文字を使っていない。	○
ページ内の文字の大きさを変えることができる。	×
単語の途中にスペースや改行を入れていない。	○
ページ内容を的確に表しているタイトルが付いている。	○
ダウンロードできるファイルには、ファイルの種類とサイズを記載している。	×
画像には、代替テキスト等を付与し、支援技術利用者にも適切な代替情報を提供している。	×
背景色と文字色にコントラストを確保するなど、色使いに配慮している。	○
その他取り組んでいること	ブログ（館長の楽しいささやき）

## 9 指定管理者の自己評価

■鳥居原としてもこの1年間はたくさんの事業を展開し、毎月の売上はすべて昨年を上回る好結果を生みだし、経営的な安定を維持してきました。黒字決算となったことは来館者増、出荷者の裾野の拡大、品ぞろえの充実、花部門での売り上げの向上、特に売り上げが落ちていた月曜日を「フラワーマンデー」と称して花苗たちが半額で購入できる目玉を用意し来館者アップを図ったことも効果大となり月曜日の売上の傾向が大きく変わりました。

■イベント計画はほぼ予定していた企画を展開できお客様と一緒に楽しい企画を推進できました。屋外での「クラフト市」、「フリーマーケット」は定着した企画となっています。特に毎月開催した「お花の寄せ植え教室」、「多肉植物の寄せ植え教室」は大好評となりました。花の寄せ植えは40名を超える教室となっています。週末の駐車場が10時には満車となるため一気に顧客を集めるイベントは控えています。その分、体験教室を中心としたイベントや花苗、おしるこのプレゼントなどでイベントを盛り上げてきました。

■経費削減としては、空調設備の入れ替えに伴い機能が向上し、温度調整がしやすくなったこと、蛍光灯からLED化を徹底した為、電気の節約が図られコストダウンにつながりました。特に新しい空調設備は5月から続いた猛暑の天候に負けず安定した温度管理ができお客様の満足度を向上させ、室内の野菜や食材を守るためにも威力を発揮してくれました。

■修繕に関しては建物の老朽化が全体的に進んでいます。換気扇、ガスバーナー、キッチンの混合水栓等の取替が目立ちました。主な改修としては金庫の破損により新規入れ替えを行ったほか、厨房休憩室の改修を行いました。今後は事務室・トイレ周りの基礎・壁のシロアリ等による腐食被害、ホールサッシ部位からの雨漏りなどの修繕が必要になると思っています。

■地域との関係では鳥屋学園生徒の総合学習に協力し地元の食材を活かした新メニューの共同開発に挑戦し「鳥屋SUNサラダ」の商品化を実現しました。

## 10 所管課意見

令和5年度は、年間を通じた営業努力により、レジ通過人数は減少したものの売り上げが昨年度よりも増加した。利用者満足度調査の結果では、従業員の接客に対する満足は高い水準で維持出来ているものの、食堂の評価が依然50%台と低い。リピーターの増加により、食堂メニューに厳しい目が注がれているが、期待の裏返しとも取れる。他団体とのコラボレーションを図りながら、今後も新メニューの開発や既存メニューの見直しを行い、施設の中心的機能を果たす食堂の充実化について引き続き検討してもらいたい。

鳥屋の自然環境を活用したイベントを年間を通じて実施し、リピーターの確保に努めているほか、自主事業収入の増加に比べ支出を抑えている点など事業経営面でも評価ができ、鳥屋地域の活性化及び鳥居原ふれあいの館のPRにも寄与している。施設の老朽化については、神奈川県との共同管理施設を含め、指定管理者と協議を行い、適切な維持管理を行いたい。今後も来館者の安全、安心に努め、さらなる鳥屋地域の活性化に努めていただきたい。

## 11 審査委員会意見

・利用者満足度調査のサンプル数が、400名とされているが、年間のレジ通過者数に対して十分な調査数に達していないと思われる。公平性を担保した意見とするには、サンプル数を増やすことを検討されたい。

・利用者満足度調査における目標値の項目のうち、食事の評価に「食べていない」人の数を母数に含めているが、食事をした人だけに絞って評価を行うことで良いものと思われる。又は、例えば、食堂利用者と、施設利用者とに分けて、別々にアンケート調査を行うことも可能であると思われる。対応を検討されたい。

・コロナ禍からの脱却にあたり、客足が多くなっている様子が伺えた。

・全体収支の収入が増えているのは、市からの補助金収入によって補填がなされているためとも読み取れるが、年間を通じて経営の安全性、安定性は高評価に値する。

・アンケート調査の全体像から、不満を持つ方の割合が少ないように見受けられる。せっかくであれば、例えば満足している人の数ではなく、不満を持つ人の割合を算出すると、違った見方の分析に繋がると思われる。

・活気が出てきたことは良いことであり、職員の皆様、地域の皆様の努力の賜物と思う。

### 総合評価（自動判定）

A

(70/100)

