

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2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ため
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	環境経済局 経済部 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			
利用者数合計(人) ※研修・練習室、舞台	5,091	10,175	21,852	4,147			
利用料金合計(円)	148,800	151,200	126,400	35,330			

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
B	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出に伴う休館により、レジ通過者数が大幅に減少している。開館していた7月～12月までの6か月間について、目標値と比較すると達成度は94.1%となるため、B評価とした。

指標	
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 (70,700)	141,400	141,400	141,400
実績値(人)	134,005	136,668	121,906	81,126			
達成度(%)	93.1%	94.9%	86.2%	94.6%	0.0%	0.0%	0.0%

※開館していた令和2年7月から令和2年12月までの6か月間のレジ通過者数

7月：8,348人、8月：14,157人、9月：9,845人、10月：10,580人、11月：16,202人、12月：7,762人

(7月～12月までのレジ通過者数)：66,894人

(目標値の6か月分) 141,400人 ÷ 2 = 70,700人

※達成度：66,894人 ÷ 70,700人 = 94.6%

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ついては、鳥屋地区で採れた農林産物を中心に販売を行い、食堂では地元の食材を使ったメニューなども提供しており、これらを通じて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繋がっている。</p> <p>自主事業については、当初予定していた感謝祭・納涼祭・収穫祭・新春祭については中止となったが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を徹底的に行い、体験教室・展示会・展示即売会を開催することができ、鳥屋地域の自然を活かした魅力あふれるイベントとなった。そして、地域とも連携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、イベント等の開催が不透明な中、20周年記念号を発行し、ホームページにも掲載することができた。</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	鳥屋地域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、来館者への食事を提供した	○

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
体験教室	9月～12月、3月	・8種類の体験教室を12回開催、参加者306名 ・しいたけ植菌体験や苔玉体験等の鳥屋地域の自然を生かした体験教室を実施した。	◎
展示会	9月、11月	・研修室を利用した木彫り展を9月及び11月の合計10日間実施し、1789名が来場した。	◎
展示即売会	7～1月	・館内ホールの空きスペースを利用し、展示即売会を135日開催した。 ・毎月3グループに分かれて週ごと行なった。	○
野外イベント	9月～12月	・クラフト市を4回、フリーマーケットを3回実施した。	○
「ふれあい通信」の発行	9月	・コロナ禍でイベント等が開催が不透明な中、20周年記念号のふれあい通信を発行した。	○

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	<p>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」:65.5%、「食事」:60.3%、「従業員の対応」:81.0%であった。調査項目の平均値は68.9%で目標値64.2%に対する達成度は107.3%となりA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290名(夏季:200名、冬季:90名) ※冬季のサンプル数について、緊急事態宣言発出に伴い調査期間を縮小したことから90名となっている。
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%			
実績値（%）	62.5%	66.1%	63.7%	68.9%			
達成度（%）	89.3%	94.4%	91.0%	107.3%			

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
A	新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言発出による施設の休館が売上減少に大きく影響しているが、指定管理者制度導入施設協力金等の交付を受けており、指定管理業務に関する事業の収支及び全体収支について黒字となっていることから、施設の経営状況についてはA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30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)		72,727	66,501	77,384
	指定管理料	0	0	0
	利用料金収入	151	126	36
	その他の収入	72,576	66,375	77,348
支出 (b)		74,955	69,916	65,286
	人件費	35,759	33,465	30,366
	本社管理経費	0	0	0
	その他の支出	39,196	36,451	34,920
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		-2,228	-3,415	12,098
自主事業収入 (d)		1,398	960	1,139
自主事業支出 (e)		1,434	952	1,222
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		-36	8	-83
全体収支 【(c)+(f)】		-2,264	-3,407	12,015
備考	新型コロナウイルス感染症拡大防止による施設の休業等を行なったため、指定管理者制度導入施設協力金交付要綱等に基づき、協力金等の支払いを行なった。 ・指定管理者制度導入施設協力金 :24,000,000円 ・指定管理者制度導入施設協力金(令和3年1,2月分):2,900,000円 ・指定管理者制度導入施設協力金(令和3年3月分):1,500,000円 ・指定管理者制度導入施設コロナ対策事業補助金 :600,000円 ・指定管理者制度導入施設地域活性化事業補助金 :231,926円 【合計】:29,231,926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3年3月30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 指定管理者の自己評価

令和2年度は新型コロナウイルスに大きく影響を受けた一年間となりました。緊急事態宣言の発出に伴い、当館もゴールデンウィーク期間を含めて約6か月という長期間の閉館となりました。特に食堂についてはマスクを外す場所であり、感染症拡大防止を徹底するために、野菜などの直売部門に比べて閉鎖期間が長くなりました。開館期間においても新型コロナウイルスの感染症拡大防止を図るため、イベントの縮小や研修室の利用停止を行い、経験したことのない閑散としたふれあいの館となりました。

経営については、緊急事態宣言の発出に伴い閉鎖したことにより、大きく売り上げが減少してしまいましたが、協力金等の支払いにより、今期決算としては最終的に黒字となりました。ふれあいの館の閉鎖のため販売活動が長期間にわたり停止となり、売りたいくても売ることができない出荷者のために還元する支払いを行いました。

施設の設備については、閉鎖期間を活用して環境整備の充実を図り洋式便器への変更を実現しました。また屋外テーブルベンチセットの増設及び食堂のカウンター席の設置も実現し、さらに消毒担当専用のスタッフを2名雇用し、新型コロナウイルス感染症対策として館内外で様々な改善を進められたことはコロナの時代に見合う動きであり、お客様に安心感を与えられたと考えております。

また昨今のキャッシュレス化の流れを受けてペイペイ導入・食堂券売機の設置を図り、感染防止及びレジの負担軽減を行いました。

施設管理については、空調設備の改修更新等、老朽化に伴い修繕箇所が増えてきていることから、市との協議を行い、修繕計画を行なうことで、一つずつ解決の道筋を立てていきたいと思っています。

スタッフ一同何とか感染者を出すことなく運営できた1年でした。コロナ禍であるため、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底した上で、引き続き野菜出荷を初め、商品の充実を図り、体験教室や展示会の開催・屋外イベントの充実を進めていきたいと考えます。駐車場につきましてもコロナ禍で密集する危険な状態なども観察されています。市や関係機関と連携しあい駐車場利用のルール作成を行い、安心安全な場所となるよう検討を進めていきます。

9 所管課意見

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による緊急事態宣言の発出に伴い休館したため、来館者数及び売り上げが大きく減少したが、協力金の支払いにより経営を安定することができた。

利用者満足度調査の結果から、「従業員の対応」の評価が高く、来館者に満足していただいている。一方で、商品及び食堂の評価があまり高くないため、商品については量と種類を充実させ、食堂についてはメニューの精査を行い、より満足していただけるような方策を検討してほしい。

コロナ禍での苦しい状況の中で、夏から秋にかけて鳥屋地域の素晴らしい自然を活かし、地域と連携したイベント等を実施した点は評価でき、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。今後も引き続き行っていただきたい。

施設の維持管理は適切に行われている。建物については築20年経過し施設の老朽化もあることから、指定管理者と協議を行い、修繕が適切に行われていくようにしていきたい。

昨今の新型コロナウイルス感染症の拡大により経営が不透明な中、市の協力金等を活用し新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を充実させ、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。

10 選考委員会意見

令和2年度は、コロナ禍にあり休館への対応や感染防止対策など、これまでに経験したことがない形での営業を強いられたことと思う。そうした中でも、一定程度の利用を確保したことは評価に値する。

収支については、黒字化となっているものの市の協力金によるところが大きく、今後も感染流行の可能性は高いため、この地域特徴を生かした新しいビジネスを考案し、積極的にチャレンジしていただきたい。

また、今は情報は獲ってもらうことが重要であり、アンケートから「日帰り」「既に情報を知っている」という声が多いので、日帰り可能なエリアの人々に鳥居原ふれあいの館を含めた周辺の情報を獲ってもらうように、時代の流れに合わせツイッターなどのSNSの活用を積極的に行っていただきたい。

さらに、コロナ禍における来店客数の減少があるため、通信販売を始めるなどの営業を展開していただきたい。

総合評価（自動判定）

A

(70/100)

