

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3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、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		
利用者数合計(人) ※研修・練習室、舞台	5,091	10,175	21,852	4,147	6,821		
利用料金合計(円)	148,800	151,200	126,400	35,330	62,500		

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やまん延防止等重点措置の発出に伴う休館等により、レジ通過者数が大幅に減少しているが、休館していた2か月分を前年度同様の数値として算出し、時短営業時間分を25%増として目標値と比較すると達成度は90.0%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		
実績値(人)	134,005	136,668	121,906	81,126	77,892 (127,367)		
達成度(%)	93.1%	94.9%	86.2%	94.6%	90.0%	#DIV/0!	#DIV/0!

※閉館していた令和3年8月、9月のレジ通過者数を前年度実績と同様に算出

8月：14,157人 9月：9,845 計24,002人

※年間を通して時短営業していたためレジ通過者に25%を加算

2時間÷8時間=25%

※達成度：(77,892人+24,002人)×1.25÷141,400人=90.0%

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、品物の置く位置や並べ方なども工夫し、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、緊急事態宣言の発出や食のイベント自粛のため中止となったが、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・展示即売会等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り、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、新型コロナウイルスの感染状況を考慮しながら、11月からのイベント情報等を発信し、地域活性化事業としてアウトドア企画に関してポスターとチラシの発行をした。</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。	◎

企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

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	4月～8月 10月～3月	・9種類の体験教室を26回開催、参加者572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	7月、11月、3月	・研修室を利用した木彫り展を7月、11月、3月の合計14日間実施し、2,520名が来場した。	○
展示即売会	4月～8月 10月～3月	・館内ホールの空きスペースを利用し、展示即売会を188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	4月～8月 10月～3月	・クラフト市を10回、フリーマーケットを6回実施した。	○
「ふれあい通信」の発行	10月	・新型コロナウイルス感染症の感染状況を考慮しながら、11月からのイベント情報等を発信した。	○

5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	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」:69.6%、「食事」:48.4%、「従業員の対応」:80.1%であった。調査項目の平均値は66.0%で目標値63.9%に対する達成度は103.3%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322名(夏季:200名、冬季:122名) ※冬季のサンプル数について、まん延防止等重点措置の発出に伴い調査期間等を縮小したことから122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%	63.9%		
実績値 (%)	62.5%	66.1%	63.7%	68.9%	66.0%		
達成度 (%)	89.3%	94.4%	91.0%	107.3%	103.3%	#DIV/0!	#DIV/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 (円)		
項目		令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入 (a)		66,501,623	77,383,637	72,770,755
	指定管理料			
	利用料金収入	126,400	35,330	62,500
	その他の収入	66,375,223	77,348,307	72,708,255
支出 (b)		69,916,516	65,286,216	69,884,327
	人件費	33,465,023	30,366,107	32,412,260
	本社管理経費	0	0	0
	その他の支出	36,451,493	34,920,109	37,472,067
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		-3,414,893	12,097,421	2,886,428
自主事業収入 (d)		959,602	1,138,717	810,813
自主事業支出 (e)		951,759	1,222,301	815,337
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		7,843	-83,584	-4,524
全体収支 【(c)+(f)】		-3,407,050	12,013,837	2,881,904
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(令和3年4月～9月分):4,000,000円 ・指定管理者制度導入施設協力金(令和3年8月～9月分):7,400,000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 【合計】:12,000,000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4年2月28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	

9 指定管理者の自己評価

令和3年度は鳥居原ふれあいの館設立21年目を迎えましたが、コロナ禍の影響により外出自粛が要請され来館者が減少したため苦しい経営を余儀なくされました。

6月開催の定期総会も書面開催となり、8月10日から9月30日までは緊急事態宣言の発出に伴い全館休館とし、食堂部門については年間を通じて時短営業を行い、年明け令和4年1月24日から2月10日までは、まん延防止等重点措置の発出に伴い閉鎖していたため、大きく売り上げが減少してしまいました。しかし、生産者の努力により秋以降の農作物の出荷が増加し、売り上げを伸ばすことができたため11月は1,500万円を超える売り上げとなりました。また、協力金の支払いにより、最終決算としては黒字となりました。

キャッシュレス化の流れを受けて導入したペイペイは、来館者の使用率が高く券売機の導入もレジの整理に繋がっています。

イベントに関しては、感染防止を優先させるため食を伴う企画は自粛し、体験型の教室を主体に行いながら今後の新しいイベントへの手がかりを模索してきましたが、アウトドア的な企画に関しては好評を得られたため、今後の体験教室の充実につなげて参ります。

館内の整備としては痛んだ蛍光灯のLED化への交換を進めており、早急に全体をLEDに切り替えていくことが課題として残っています。

また、空調設備に65万円の修理費がかかり、トイレ周辺を中心にシロアリが発生しているため、抜本的な対策を講じていく必要があります。

鳥居原は無人、無料の駐車場として人気のあるスポットとなっていますが、週末の混雑する時間帯には満車となり人や車両があふれる状態が顕著となりました。

そのため、バスの運行に関しても配慮を要する必要があると、宮ヶ瀬ダム振興財団の対応により繁忙期の週末には警備員二名が配置される体制を整え、安全安心に向けて関係機関で協力体制を整えていきます。

10 所管課意見

令和3年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館や自粛営業を行ったため、来館者数及び売り上げが大きく減少したが、協力金等の支払いにより経営は黒字とすることができた。

利用者満足度調査の結果では、「従業員の対応」の評価が過去4年間で一番高く、来館者に満足していただいている。しかし、食堂の評価が過去4年間で一番低いため、食堂のメニューについては、今後も新メニューなどの開発を行い、より満足していただけるような方策を考えてほしい。

コロナ禍での苦しい状況の中で、年間を通じて体験教室を中心としたイベントを地域と連携して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。今後も引き続き新しい体験型イベント等を行ってほしい。

施設の維持管理は適切に行われているが、老朽化の影響で、空調設備などの修繕の必要もあることから、指定管理者と協議を行い、適切な維持管理が行われるようにしていきたい。

今後も新型コロナウイルス感染症の拡大が心配されるが、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 選考委員会意見

令和3年度もコロナ禍で約2ヶ月の休業を強いられたが、これだけの実績を残せたことは、高い評価に値する。

収支については、黒字となっているが、市からの協力金がある為であり、財務体質が安定している時に、今後の事業に投資する必要があると考える。

また、若者や中堅世代の利用者増を見込むため、ホームページやブログだけでなく、ツイッターやLINEなどのSNS活用を実施してほしい。

今後は、サイクリストの利用者が多くなる事が予想されるため、地域住民の生活や自然環境、景観等に対するオーバーツーリズムの対応も検討してほしい。

なお、引き続き通信販売やWEB販売などの検討も行ってもらいたい。

総合評価（自動判定）

A

(70/100)

