

指定管理者による公の施設の管理状況評価(令和4年度分)

施設	名称	栃木市岩舟農村環境改善センター
	所在地	栃木市岩舟下津原1572-1
	施設内容	農村環境改善センター(多目的施設)
指定管理者	名称	株式会社 観光農園いわふね
	所在地	栃木市岩舟町下津原1585
	主な業務内容	・農産物の生産、販売 ・農産物の直売施設の設置運営 ・観光農園の経営 他

(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み

評価要素	①	施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員が適切に理解しているか				
	②	施設予約や利用方法等について、市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性確保の配慮がなされているか				
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、運営に反映させる取組みを行っているか				
	④	利用者等からの苦情や意見などに対し、適切な取組みを行っているか				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	アンケート数			100件	89件	
	利用者意見反映数			10件	8件	
	利用案内掲示数			4か所	4か所	
	利用者満足率			80%	80%	
	業務改善数			3件	3件	
評価	配点	第1次評価(指定管理者評価)			第2次評価(施設所管課評価)	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>・施設運営の基本方針を従業員全員の共通理解として、業務を遂行しています。</p> <p>・コロナ禍の中、感染対策を徹底し、利用される方々に状況説明を丁寧に行い、サービス面に配慮した対応をしています。</p> <p>・利用者からのアンケートや意見箱に投函された内容には、スタッフ間で情報を共有するとともに適切に対応し、改善できる点は、適宜に処理をすすめ、市の所管課に連絡相談しています。</p>					
施設所管課コメント	<p>・施設内に指定管理者である観光農園いわふね及び栃木市観光協会岩舟支部の事務所が入っており、会議室等の利用者以外にも多くの方が利用する施設であるが、利用者満足率が計画値を達成していることから、連携して施設の運営、利用者対応を行っていることが窺える。</p> <p>・アンケート回収については、利用後に提出してもらう利用報告書内のアンケート欄と意見箱の設置があるが、昨年度実績87件と同等の実績値となっている。利用前後の丁寧な対応や声掛けがリピート利用に繋がっていることが窺え、一定の評価ができるが、定期利用者は毎回アンケート欄に記述があるわけではなく、実績値が伸び悩んでいる現状なため、アンケート方法を見直すなど利用者の声を集める工夫をしてほしい。</p>					

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価要素	①	施設の設置目的に基づいた事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	広報活動等（広報紙、ケーブルTV、ホームページ、SNS等）による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	③	開館時間の延長及び新規事業等による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	④	地域住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	利用者数		7,900人		12,149人		
	地域との協働事業数		3回		3回		
	協働等事業者参加数(スタッフ参加数)		延べ10人		延べ10人		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<p>・定期利用者の活動再開をはじめ、新規サークルや企業のイベント開催会場としての利用および運営母体の関連グループである栃木シティフットボールクラブの定期的なレクリエーション活動があり、利用者の計画値を上回る結果となりました。</p> <p>・協働事業においては、会場提供という共催の形で地域で活動する郷土芸能のイベント開催等で実施ができました。</p> <p>・館内には、地域ゆかりの円仁の資料などを展示するとともに、県内観光地のパンフレットを配置し、市内外から訪れる観光客等への情報発信に努めています。</p>						
施設所管課コメント	<p>・利用者について、昨年度実績の10,291人を上回り、計画値も達成している。定期の利用者とともに、新たな利用者も増加していることが窺える。新規利用者にもリピートしてもらえるよう、丁寧な接客を継続されたい。</p> <p>また、指定管理期間中の3年間の利用者数目標を8,000人としているが、大きく目標を達成している。当施設はフルーツパークセンターや観光農園の隣接地として活用の幅は大きいと思うので、利点を活かして更なる利用増に取り組んでほしい。</p> <p>・地域との協働事業については、本施設運営の基本方針にも掲げるように農業者や農村地域在住者等の交流の場として、いわふねフルーツパークや周辺の施設、団体等との連携事業を計画するなど来館者のニーズに応えられるような事業展開を検討されたい。</p>						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価要素	①	指定管理料、利用料金等の収支手続について、適切で透明性の高い管理をしているか					
	②	サービスの質を確保した経費削減の取組みを行っているか					
	③	清掃、警備、保守点検など、業務の一部委託等をする場合、複数業者からの見積合わせなど、経費削減等に考慮して適切に行っているか					
	④	施設、備品等の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮を適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値	実績値			
	経費削減額		134,540円	△198,795円			
	経費削減率		2%	0%			
	見積合わせ実施数		3件	3件			
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	15	IV	0.4	6	III	0.6	9
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の徴収を適正に行っています。減免対象者にも同様に対応しています。 ・夜間時の受付業務を運営母体の社員を専任したことにより、支出面の見直しを図れました。 ・清掃業務（トイレ掃除含む）や軽微な修繕は、社員が行い経費削減に努めています。 ・経年劣化による修繕箇所が年々増加している中で、優先箇所を日々の点検で把握して、サービス面の低下に伴わないよう、引き続き経費節減に努めていきます。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減額についてマイナスとなっているが、これは電気使用量前年比101%のところ、電気料金高騰により光熱水費が計画額比約150%となったことが大きく影響していると推察される。それに対し、委託料は計画額比91%となっており、清掃業務等を職員で実施する等の成果であると考えられ評価できる。 ・利用者がいない時の照明消灯等や複数社からの見積徴収による委託料の精査等を継続し、利用者には不便さを感じさせないよう工夫し、経費削減に努められたい。 ・建築から約30年が経過する施設であるため、経年劣化による修繕が発生していることは担当課としても理解している。軽微な修繕で対応可能又は改修が必要になる等を判断していく上で、必要に応じた市との協議を行い、修繕必要箇所に優先順位をつける修繕計画の作成・見直しや修繕履歴の管理を行っていただきたい。 						

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み						
評価要素	① 施設の適正管理に必要な職員の配置及び管理運営体制が確保されているか					
	② 職員の望ましい勤務形態及び育成指導、研修等が十分に確保されているか					
	③ 職員の福利厚生は充実しているか					
	④ 各種税金や社会保険料等は適切に納められているか					
	⑤ 団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	人員配置数			4人	常時4人	
	研修会開催数			1回	1回	
	研修会参加数			5人	5人	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
	経常収支比率(令和3年度実績)			100%	89.90%	
評価	配点	第1次評価(指定管理者評価)			第2次評価(施設所管課評価)	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に支障がないように人員を配置しています。 ・受付業務については、同施設内の栃木市観光協会岩舟支部の職員でも対応ができるように提携しています。 ・業務時間開始前に打ち合わせを行い、スタッフ間での各種情報交換や基本サービスの統一を図っています。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営を実施していくために、適正な人員配置及び研修がされていることは評価できる。 ・利用者一人ひとりが気持ちよく利用できるよう、職員の接客業務の意識向上のための効果的な研修や職員間の情報共有を継続されたい。 ・経常収支比率は前年度決算時(78.5%)より改善傾向にはあるが、いまだ100%には届かず、経常損失が発生している。しかしながら、金融機関からの借入金は遅滞なく返済しており、また、農園部については、管理が行き届く規模まで栽培面積を縮小し、4ヵ年計画で病気に対応しやすい高設栽培へ移行途中であるため、設備投資の負担は伴うが、今後、反収が上がり、出荷量やフルーツ狩り客数が増加することを期待する。 					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	①	① 日常の安全点検及び法定点検等の安全対策を行っているか				
	②	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか				
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか				
	④	④ 具体的な個人情報保護対策を行っているか				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	安全定期点検実施回数			2回/年	2回/年	
	事故発生件数			0件	0件	
	訓練実施回数			1回	2回	
	訓練参加者			計30人	計30人	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・日常安全点検は、利用者が安全で快適に利用できるよう毎日社員が実施しています。 ・併設する「いわふねフルーツパークセンター」と併せて防火管理者を定める等、事故防止に努め、消防署員の協力指導の下、消防訓練を実施しています。 ・個人情報保護法の方針に従い、適切に行っています。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・法定点検及び専門的な知識を要する設備点検等について、外部委託し適切な時期に行っている。 ・施設管理者から、利用者、関係機関、観光協会岩舟支部に通ずる危機管理の連携体制が整えられている。 ・指標等に記載はないが、岩舟農村環境改善センターは指定避難場所に指定されていることから、指定管理者独自でブルーシート、段ボール、使い捨てカイロを準備しており、いわふねフルーツパークセンターとの連携により、必要に応じ避難所への食材提供を想定しているところは評価できる。 ・消防署職員指導のもと避難訓練等を実施している。いわふねフルーツパークセンターの営業時間終了直後の17時から、いわふねフルーツパークセンターと岩舟農村環境改善センターの従業員等全員が参加し、防火・誘導のスキル向上を図っている。なお、事前に訓練実施の貼紙をし、利用者がある場合には避難者として参加していただく等、丁寧な対応をしていることも評価できる。 ・昨今、全国的に自然災害が発生している現状も踏まえ、様々な状況を想定（けが人がいるなど）し、非常時に迅速な対応ができるよう、災害時対応マニュアルを整備し、全従業員の危機管理意識の維持に努められたい。 					

評価結果	配点	第1次評価点 (指定管理者評価)	第2次評価点 (施設所管課評価)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(1) 平等利用の確保と サービス向上の取組み	25	20	15	17.6
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	20	16	16.2
(3) 施設経費の削減の取組み	15	6	9	10
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	16	12	13.2
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	20	20	19
評価点合計	100	82	72	76
総合評価		A (優)	B (良)	B (良)

第3次評価（選定委員会評価）

選定委員会
コメント

- 平等利用の確保とサービス向上の取組み
 - ・アンケート数そのものが少ない。努力が必要である。
 - ・利用者数と比較してアンケートが少ない。QRコードを活用するなど取組を検討してほしい。
 - ・アンケートの周知、対応を検討して欲しい。
- 施設の効用を最大限に発揮する取組み
 - ・情報発信にもっと取り組んでもらいたい。
- 施設経費の削減の取組み
 - ・築30年になるとのことで、修繕については計画的に取り組んでもらいたい。
- 施設の管理を安定して行うための取組み
 - ・施設の老朽化が進んでいる施設である。指定管理者だけでなく、施設所管課も含め修繕に努めてもらいたい。
 - ・研修が少ないと思う。
- 施設の安全対策、危機管理体制の取組み
 - ・安全点検、訓練の実施に努めている。

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み

《 別紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	4年3月	3年3月	2年3月
資産総額	95,920,984	104,857,586	109,822,815
売上高	187,716,459	163,209,056	124,352,863
経常利益	▲23,826,648	▲51,522,236	▲44,172,635
当期利益	▲24,157,748	▲51,853,336	▲44,503,735
経常収支比率	89.9%	78.5%	61.4%

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。

この数値が100%未満であると銀行借入などをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次	4年3月	3年3月	2年3月
経常費用	236,492,872	240,192,610	243,771,307
経常収益	212,666,224	188,670,374	149,598,672
経常収支比率	89.9%	78.5%	61.4%

○経常収益（営業収益＋営業外収益）÷経常費用（営業費用＋営業外費用）×100で求めます。

指定管理者コメント

経常収支比率は、令和3年度実績の数値になります。企業母体の観光農園が、コロナ禍の状況でフルーツ狩りの来園者の減少を受け、収入が厳しい現実があります。主体となるいちご狩りでは、栽培上必要な重油や資材等の値上げによる支出が増加する中で、直営化した農産物直売所の売上向上を図るべく、今後も所管課のアドバイスを受け企業努力を重ねていきます。