

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価(令和7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  | 栃木市岩舟町下津原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<br>・農産物の直売施設の設置運営<br>・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                                                                                                                                                                                     |                                                 |      | 350件 |                | 302件 |     |
|           | 利用者意見反映数                                                                                                                                                                                   |                                                 |      | 10件  |                | 10件  |     |
|           | 利用案内揭示数                                                                                                                                                                                    |                                                 |      | 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 | 評価点 |
|           | 25                                                                                                                                                                                         | Ⅱ                                               | 0.8  | 20   | Ⅱ              | 0.8  | 20  |
| 指定管理者コメント | ・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。<br>・初めてのかたでも利用しやすいように、サービス面に配慮した対応をしています。<br>・利用者からのアンケートや意見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。                  |                                                 |      |      |                |      |     |
| 施設所管課コメント | ・利用者からの意見や要望に的確に対応するため、施設内に事務所を置く栃木市観光協会岩舟支部と適切な連携が図られている。<br>・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施設内に設置している意見箱の2つがあるが、アンケート回収数が計画値を下回った。今後は2次元コードからアクセスできるようにするなど、意見を提出しやすい環境づくりに期待する。 |                                                 |      |      |                |      |     |

## (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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                             |      |     | 10,000人        |      | 7,334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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ⅲ                                                           | 0.6  | 12  | Ⅲ              | 0.6  | 12     |
| 指定管理者コメント | <p>・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スタジアムに変更した点などが目標値達成に及ばなかった結果となりました。しかし、近隣施設の自然の家みかもの宿泊者の利用度の向上と企業の福利厚生事業としてのイベント開催会場として利用された事で、施設としての知名度をあげ、次年度以降の利用に結びつくことができました。</p> <p>・協働事業においては、隣接するみかも山公園・とちぎ花センター・新しく開所した自然の家みかもと構成している「みかも山東エリア」として、スタンプラリーの会場や地元お囃子会の演奏会場として提供したことで、協力できました。</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> <p>・地域協議会によるテレビの設置で、常時PR動画を流す試みもはじめました。</p> |                                                             |      |     |                |      |        |
| 施設所管課コメント | <p>・利用者数については目標未達ではあったが、近隣施設との連携による新規利用者の確保や交流会を試みる等目標達成に向けた努力は評価できる。併せて、新規利用者が「また来たい」と思えるような魅力的な事業や丁寧な接客を期待する。更に、空いている時期・時間帯に有効利用が図れるよう、企業・団体等への働き掛けを実施されたい。</p> <p>・地域との協働事業については、フルーツパークセンターや観光農園の隣接施設としてイベント開催時には連携や協力をより密にした。地域に愛される施設となるよう、今後も集客に有利な立地条件を活かし、新た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                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |      | 130,620円 |                | △ 98,041円 |     |
|           | 経費削減率                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |      | 2%       |                | 1.5%増     |     |
|           | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ⅲ                                                             | 0.6  | 9        | Ⅲ              | 0.6       | 9   |
| 指定管理者コメント | ・利用料金の徴収については、減免対象の審査も含め適正に行っています。<br>・夜間管理業務を経営母体の臨時職員を専任することにより、経費削減が図れている。<br>・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。<br>・経年劣化による修繕箇所が計画以上に発生している中で、優先箇所を日々の点検で把握して、サービス面の低下にならないよう、引き続き経費削減に努めていきます。                                                                                                      |                                                               |      |          |                |           |     |
| 施設所管課コメント | ・収支手続きには責任者と確認者を配置する等複数で対応し、透明性を確保している。<br>・経費削減額については、燃料費の高騰により目標値未達となったが、職員の業務能率低下や利用者へのサービス低下にならないよう、小まめな照明消灯や冷暖房の設定温度管理等の実施により経費削減に努められたい。<br>・修繕費においては、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必要箇所が年々増加していくことが想定される。見積りを徴取したものの、緊急性などの優先順位を見極めた結果実施しなかった修繕があるとのことなので、今後も、市との連携を図り、修繕計画に基づき常に状況を把握のうえ、適宜修繕に努められたい。 |                                                               |      |          |                |           |     |

## (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             |      | 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6年度実績)                                                                                                                                                                                                                                                       |                                   |      |     | 100%           |      | 91.4%  |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ⅱ                                 | 0.8  | 16  | Ⅱ              | 0.8  | 16     |
| 指定管理者コメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営に支障がないように人員を配置しています。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・経常収支比率が100%以上となるようさらなる経営努力をしていきます。</li> </ul>                        |                                   |      |     |                |      |        |
| 施設所管課コメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・経常収支比率は100%には届かなかったが、法人としての主要事業であるフルーツ狩りの集客は年々増加しており、直売所の増収等により、次年度以降の経営状況の改善を期待する。</li> </ul> |                                   |      |     |                |      |        |

## (5)施設の安全対策、危機管理体制の取組み

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |      |     |                |      |      |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|-----|----------------|------|------|
| 評価要素      | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 緊急時の危機管理体制等が確立されているか       |      |     |                |      |      |
|           | ③                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか        |      |     |                |      |      |
|           | 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  |
|           | 定期安全点検実施回数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |      |     | 2回/年           |      | 2回/年 |
|           | 事故発生件数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |      |     | 0件             |      | 0件   |
|           | 訓練実施回数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |      |     | 2回             |      | 2回   |
|           | 訓練参加者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                            |      |     | 30人            |      | 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 | 評価点  |
|           | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | I                          | 1.0  | 20  | I              | 1.0  | 20   |
| 指定管理者コメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・個人情報の保護に関する法律及び施行条例に従い、適切に行っています。</li> </ul>                                                                                                                         |                            |      |     |                |      |      |
| 施設所管課コメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法定点検や設備の安全点検を実施し、早期に修繕等を実施することにより、事故ゼロ目標は達成した。</li> <li>・危機管理に関する講習はスタッフ全員が受講し、危機管理能力を高めている。</li> <li>・消防計画に基づく総合訓練は、利用者の参加協力も得るなど工夫しながら、計画どおり2回実施している。</li> <li>・個人情報保護対策については、所内打ち合わせ等において従業員の意識向上を図るとともに、適時、パソコンのウイルス対策を行っている。</li> <li>・施設の安全対策の不備は重大な過失につながる恐れがあるので、引き続き厳格な運営にあたられたい。</li> </ul> |                            |      |     |                |      |      |

| 評価結果                       | 配点  | 第1次評価点<br>(指定管理者評価) | 第2次評価点<br>(施設所管課評価) | 第3次評価点<br>(選定委員会評価) |
|----------------------------|-----|---------------------|---------------------|---------------------|
| (1) 平等利用の確保と<br>サービス向上の取組み | 25  | 20                  | 20                  | 20.7                |
| (2) 施設の効用を最大限に<br>発揮する取組み  | 20  | 12                  | 12                  | 13.6                |
| (3) 施設経費の削減の取組み            | 15  | 9                   | 9                   | 11.6                |
| (4) 施設の管理を安定して<br>行うための取組み | 20  | 16                  | 16                  | 15.1                |
| (5) 施設の安全対策、<br>危機管理体制の取組み | 20  | 20                  | 20                  | 19.0                |
| 評価点合計                      | 100 | 77                  | 77                  | 80.0                |
| 総合評価                       |     | B (良)               | B (良)               | A (優)               |

## 第3次評価(選定委員会評価)

## 選定委員会コメント

- ・ いわふねフルーツパークセンターとの周遊性向上等、一体性を生かし、相乗効果を高める取り組みを実施してもらいたい。
- ・ 専任スタッフの削減が、過大な業務負荷につながらないよう留意してもらいたい。
- ・ 施設の修繕については、今後も優先順位を考慮し計画的に進めてもらいたい。
- ・ 安全対策については評価したい。今後も継続してもらいたい。

## (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ヵ年の情報を記入してください。

| 決算年次   | 7年3月        | 6年3月        | 5年3月        |
|--------|-------------|-------------|-------------|
| 資産総額   | 105,432,584 | 87,785,290  | 84,028,975  |
| 売上高    | 207,664,052 | 200,429,604 | 195,034,491 |
| 経常利益   | ▲21,727,262 | ▲27,594,375 | ▲41,727,190 |
| 当期利益   | ▲22,058,362 | ▲27,925,475 | ▲42,058,290 |
| 経常収支比率 | 91.4%       | 89.0%       | 84.1%       |

※ 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   | 7年3月        | 6年3月        | 5年3月        |
|--------|-------------|-------------|-------------|
| 経常費用   | 255,524,993 | 252,646,545 | 262,683,859 |
| 経常収益   | 233,797,731 | 225,052,170 | 220,956,669 |
| 経常収支比率 | 91.4%       | 89.0%       | 84.1%       |

○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                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>経常収支比率は、令和6年度実績の数値になります。企業母体の観光農園フルーツ狩りの来園者がコロナ禍から回復しつつも収益が厳しい現実です。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。</p> <p style="text-align: right;">▶</p> |