

令和6年度 指定管理業務年度評価 総合評価コメント

| 評価者 (施設所管課) | 施設名 | 指定管理者 | 総合評価コメント (施設所管課) | 評価 区分 |
|----------------|------------------------------------|----------------|---|----------|
| プロジェクト推進課 | 真岡市健康増進施設真岡井いがしら温泉 おふるcaféいちごの湯 | 真岡鬼怒公園開発株式会社 | <p>令和6年度については、リニューアル整備期間による完全休館や、部分営業があり、前年やコロナ禍前と単純には比較できないが、利用者数と収入額についてリニューアル整備期間外の4月～11月を比較すると、指定管理者自己評価にもあるとおり、前年対比で増加がみられるが、まだコロナ禍の影響から回復しきれていない。また、売上高に係る客単価が636円と著しく低くなっている。おふるcaféリニューアルオープン後については、客単価向上につながる食堂利用率の向上に意識を置き、食堂の通常営業再開、メニュー改善、デザートの実施による消費意欲の拡大等、収益性の改善を求めたい。</p> <p>また、アンケート結果では、利用後の感想が令和4・5年度、「非常に満足」・「満足」が29ポイントだったが、令和6年度については43ポイントと14ポイント向上した点は評価したい。しかし、不満を持っている利用者もいるため、リニューアルをきっかけに改善できる点については改善をしていき、利用者目線に立った運営に努めてほしい。</p> <p>毎月イベントを積極的に展開し、プレスリリースするなど、PRに努め、SNSを利用し、集客に繋がった点も評価したい。</p> <p>令和6年度の経営状況及びアンケート結果を踏まえ、財務、利用、収支、経営状況については課題ありと評価するが、それ以外は概ね水準に沿っていると判断し、総合評価は「B」評価とする。</p> | B |
| プロジェクト推進課 | 真岡市勤労者研修交流施設井頭温泉チャットパレス | 真岡鬼怒公園開発株式会社 | <p>令和6年度についてはリニューアル整備期間ということもあり、令和5年度と比べ営業日数が本館は78日、グランピングが18日少ないにもかかわらず、新たに4棟導入したスタイリッシュグランピングキャビン等を活用し、市民割プランやSNSを用いた空室やキャンセル等の情報の発信など、積極的な誘客により、宿泊者数を12,181人と前年比1,417人の増、コロナ禍前の令和元年度比1,737人の増と伸ばすことができた。井頭公園一万人プールやいがしらふぁーむ等、いがしらリゾート各施設との連携を強化して実施した宿泊プランの効果は高く、夏季の大きな売上増に繋げることができたことは評価したい。</p> <p>一方、研修利用や宴会利用については、まだ回復が見られないので、広報宣伝の強化や各種プランの開発等、利用者数の増加に努めてほしい。</p> <p>コロナの打撃から徐々に回復してきているが、財務、収支及び経営状況については課題ありとするが、宿泊者数がコロナ禍前や昨年と比べ、大幅に増加した利用状況は良好と評価する。また、アンケート結果で、接客と総合評価の項目で「大変満足」・「満足」が昨年に引き続き8割以上を占めていることから、利用者対応の接遇を優良と評価したい。</p> <p>以上を踏まえて、総合評価は「B」評価とする。</p> <p>令和6年度中にリニューアル整備が完了し、ハード面の整備が一段落した令和7年度については、営業活動や事業内容等ソフト面の充実を図り、コスト面で見直せる部分は見直していただき、いがしらリゾートのメインターゲットである若者・ファミリー層の取り込みを意識した内容を追求し、収益性向上・収支黒字化を目指していただきたい。</p> | B |
| 市民協働推進室 | 真岡市市民活動推進センター | 特定非営利活動法人ま・わ・た | <p>施設の管理運営に関し、条例・規則、協定書、事業計画を遵守し、適切に行っている。</p> <p>また、市民、市民活動団体、行政を結ぶ窓口としても機能し、中間支援センターの役割を果たしている。</p> <p>登録団体によるイベントを真岡市ボランティア連絡協議会と共同開催としたことで集客力も高まり、かつ、利用団体同士の交流を図ることができ、今後の活動内容の向上につながった。</p> | B |
| 環境課 | 真岡市リサイクルセンター | 共和化工（株）北関東支店 | <p>設置当初の計画量1,032tを超える処理を継続して行っており、循環型社会形成の役割を一定程度果たしている。</p> <p>たい肥・チップの搬出量は、約450tであり、指定管理者がたい肥のチラシを作成し、市内の農業者宛てに配布したことが利用者増につながったと考える。</p> <p>施設内の安全管理において、前年に引き続き発酵棟内で火災事故が発生し、施設管理体制の不備及び作業員の発酵物に対する危険意識が不足していた。</p> | C |
| 商工観光課 | 真岡市久下田駅前どんとこい広場 | にのみや商工会 | <p>協定書や仕様書等を遵守しており、市との連絡調整も十分に行っており、管理体制はおおむね良好である。</p> <p>施設使用者が、官公庁が多く民間等の利用が少なくため利用料が少ないため広報の強化をお願いしたい。</p> | B |

| | | | | |
|-------|----------------------------------|------------|--|---|
| 商工観光課 | 真岡市SLの走るまち拠点施設SLキューロク館 | 真岡鐵道（株） | <p>令和5年度と比較し、実施した計画事業（イベント）は増加したが、計画事業すべてを実施できてはならず、実施したイベントについても企画内容の創意工夫を図る余地があったと見受けられるため、事業運営の一部はC評価とする。</p> <p>また、人員体制についても過不足なく配置しているとは言えないため、一部をC評価とする。</p> <p>精算により令和6年度の指定管理料は約1,500千円減となった。これは、上述したイベント未実施等による活動縮小が大きな要因と考えられる。売店・乗車体験等の売上については昨年度から約80万円増加し、事業計画値を上回る結果となっている。</p> <p>施設管理は、条例、基本協定書、年度協定書、事業計画等を遵守し、概ね適切に行っており、アンケート結果からも利用者の満足度が高いことがうかがえる。</p> <p>以上を踏まえ、総合評価はBとする。</p> <p>人員体制の安定に努め、今後も事業内容の充実を図り、更なる利用状況と売上の向上を目指していただきたい。</p> | B |
| 商工観光課 | 真岡市真岡木綿会館 | 真岡市観光協会 | <p>精算により本年度の指定管理料は約1,777千円減となった。</p> <p>入館者数・販売手数料ともに昨年度実績と事業計画値を超えており、計画事業及び施設管理については、条例、基本協定書、年度協定書、事業計画等を遵守し、予算の範囲内で概ね適切に行われている。</p> <p>ただし、アンケート回収数が昨年度よりも大幅に少なく、利用環境改善や集客増に繋げるにはより多くの利用者の意見を把握する必要がある。機織・染色体験者のみではなく、来館者全体に広く意見を求め、質問項目についても改善の余地があることからアンケート調査はC評価とする。</p> <p>以上を踏まえ、総合評価はB評価とする。</p> <p>今後も営業活動や事業内容の充実を図り、更なる利用者数と利用満足度の向上を目指していただきたい。</p> | B |
| 商工観光課 | 真岡市久保記念観光文化交流館 | 真岡市観光協会 | <p>精算により本年度の指定管理料は約3,423千円減となった。</p> <p>コロナ禍以降、延べ利用者数は少しずつ増加しており、それに伴い、売上手数料による収入も対計画比123.3%、対前年度比118.7%と伸びている。支出についても、対象業務や計画事業が予算額の範囲内で実施できている。</p> <p>施設管理についても、条例、基本協定書、年度協定書、事業計画等を遵守し、概ね適切に行われている。</p> <p>ただし、アンケート回収数が昨年度より増えたものの、利用者数と比較するとまだ少ない。概ね良い結果だが、公式HPやSNSから来館した割合は昨年度よりも下がっており、更なる利用促進に向けた情報発信の強化が課題と言える。利用環境改善や集客増に繋げるため、より多くの利用者の意見を把握する必要があることから、アンケート調査はC評価とする。</p> <p>以上を踏まえ、総合評価はB評価とする。</p> <p>今後も事業内容や情報発信の充実を図り、更なる利用者数と利用満足度の向上を目指していただきたい。</p> | B |
| 商工観光課 | 真岡市まちのお休み処もめん茶屋 | 栃木県移動販売車協会 | <p>施設の運営方針に沿って誘客に努めて、令和5年度と比較すると売上も伸びている。しかし、黒字への転換まではできておらず、要因として事業計画書にあるテイクアウトなど実施できていないので、Cと評価した。リピーターもつき、来店者数は増加したが、売上額が厳しい運営状況が続いた。</p> | C |
| 農政課 | 真岡市農産物販売交流施設いがしら | はが野農業協同組合 | <p>・農産物の販売については、直売部会との連携を密にし、四季折々の農産物が提供されており、地元で愛された直売所として運営されている一方で、午後から夕方にかけて品物が少なくなる傾向が顕著であり、いがしらリゾート来訪者に対して訴求できていないことが課題である。</p> <p>・コロナ以前を含めても、来客数が横ばいの推移となっているため、SNSの活用や隣接する井頭観光いちご園との連携など、新規顧客獲得に向けた取組に期待したい。</p> | C |
| 農政課 | 真岡市二宮尊徳物産会館 (道の駅にのみや“いちご”愛菜館) | (株)二宮金次郎商店 | <p>・SNSを活用した情報発信などの効果により、全体では利用者数が昨年度比で4ポイント増加しているが、主力品目である「いちご」が並ばない時期の誘客と収益確保に課題がある。</p> <p>・スイーツカー、レストラン部門では、季節ごとに新商品開発を頻繁に行っており、利用者確保の努力を行っている。</p> | B |

| | | | | |
|-----------------|--|----------------------|--|---|
| 生涯学習課 | 真岡市立図書館 | シダックス大新東ヒューマンサービス（株） | <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度は9月末をもって閉館となったが、閉館まで様々なイベントや展示を実施するなど、利用者の思い出に残るような企画を行い、多くの方に図書館を利用いただくことができた。 ・図書館の運営を行いながらmonacaへの移転作業も実施したが、利用者への案内や関係者間のスケジュール調整などを適切に実施したことで、遅れが生じることなくスムーズに移転作業を行うことができた。 ・建物の老朽化や雷害により館内設備に不具合が生じることがあったが、生涯学習課へ速やかに報告・相談を行い、あわせて利用者への案内も行うなど、適時適切な対応ができていた。 | B |
| 生涯学習課 | 真岡市立二宮図書館 | シダックス大新東ヒューマンサービス（株） | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果について、昨年度から継続して挨拶や説明などに対する評価が高い数値で推移しているため、引き続き利用者サービスの向上に努めていきたい。 ・真岡図書館の移転により管理・運営体制が変化する部分もあったが、真岡と二宮の連携や相談について遅滞なく実施できており、市への報告も速やかに行っている。 ・自主事業について、1/25の利用再開以降、以前より参加者が少なくなっている傾向がある。monacaの開館による影響であると考えられるが、より多くの方に参加いただけるよう、今後も工夫しながら企画、運営をしていきたい。 | B |
| 文化課 生涯学習課 | 真岡市民会館（市民“いちご”ホール）、 真岡市公民館及び真岡市青年女性会館 | （株）ケイミックスパブリックビジネス | <p>協定書を遵守し、要求水準に概ね沿った管理運営を行っている。 会館利用者及び自主事業参加者のアンケート結果は概ね良好であり、引き続きこの水準を維持していただきたい。</p> <p>自主事業で、内容の決定から入場券販売までの周知期間が短いものがある。出演者側と十分に調整して事業を実施してほしい。 不在となっている役職については、補充のないままのためC評価とした。他の職員への負担増もあることから、早期の補充をしていただきたい。</p> | B |
| 生涯学習課 こども家庭課 | 真岡市複合交流拠点施設monaca | SDH・MEBS・北綜警共同企業体 | <ul style="list-style-type: none"> ・10/1からの開館準備について、負担の大きい作業は本社の協力を得ながら進めたことで、大きな遅れが生じることなく概ねスケジュール通りに進んだ。 ・開館以降は、想定以上の来館者数による混雑で接遇に不満が出ることもあったが、現場の状況を見ながら人員配置をするなど上手く対応していた。 ・資料の提出や報告・相談事項の連絡に遅れが生じることがあるため、計画的に事業を立案し、遅滞なく市と協議を行うとともに、情報共有を密に実施すること。また、施設内の事故対応マニュアルを作成し、現場において迅速かつ適切な対応を行うとともに、市へ可及的速やかに報告すること。 ・来館者数と比べアンケート回答数が少ない結果となった。施設の状況を正確に把握するためにも、より多くの方に回答いただけるようなアンケート実施方法を検討する必要がある。 <p>【子育て支援センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「運營業務に係る要求水準書」に基づいた適切な運営管理が行われ、利用者への接遇は概ね良好であった。びよびよルーム、もおかつひろば等の遊び場は、親子で安心して過ごせる遊び場が充実したことで、旧子育て支援センターと比較して利用者数は大幅に増加した。今後は、主催事業や自主事業に加え、図書館及び地域交流機能との連携により、更なる子育て環境の充実を図ること。 | B |