

令和5年度 指定管理モニタリングによる評価

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頭温泉	真岡鬼怒公園開発株式会社	<p>利用者数と収入額については令和3-4年度に引き続き令和4-5においても若干の増加が見られるが、まだコロナ禍の影響から回復し切れていない。特に、食堂利用者が、令和元年度の126,412人と比較して32,401人と遠く及ばず、営業収入額(割引負担含む)に係る客単価が723円と著しく低い主要因となっている。『おふるcafé化』に向けたリニューアル整備を控えているが、客単価向上に意識を置き、できる限り早期に食堂の通常再開やテイクアウトの充実、フリードリンクの導入による消費誘導等、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年度、「非常に不満」・「不満」が27ポイントだったが、令和5年度については20ポイントと7ポイント下がった点は評価したい。しかし、5人に1人が不満を持っているため、不満が多い理由をしっかりと分析し、より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するなどPRに努め、集客に繋がった点も評価したい。</p> <p>令和5年度の経営状況及びアンケート結果を踏まえ、令和4年度に引き続き、財務、収支、経営状況及びアンケート結果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> <p>来年度、リニューアル整備を控えているが、リニューアル後からの活動はもちろんのこと、リニューアル整備前から営業活動や事業内容の充実を図り、更に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・収支赤字の縮小を目指していただきたい。</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>全国的にグランピングのブームの衰退がやや見られる令和5年度ではあったが、2棟から5棟に増設したグランピングドームテントや令和6年3月に新設したスタイリッシュグランピングキャビン等を活用し、グランピング限定の市民割プランやSNS等を用いた情報の発信など積極的な誘客により宿泊者数を令和4年度の10,826人と同程度の10,764人という令和元年度と同水準で推移できた。特に、通常営業に戻った井頭公園一万人プールとの連携を強化して実施したチケット付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、徐々に回復しているものの、令和元年度水準まで回復していないので、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>コロナの打撃から完全に回復したとはいえ、財務、収支及び経営状況については課題ありとするが、宿泊者数が計画値を達成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8割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>3月にスタイリッシュグランピングキャビンを4棟新設したことや、(株)温泉道場『おふるcafé』パートナーシップ契約を締結したことから、来年度はより営業活動や事業内容の充実を図り、更に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>コロナ禍が明け、協力者や参加者の多いイベントの開催もコロナ禍と同様に実施することが出来た。</p> <p>その他、現地開催だけでなく、インターネットを使った講座の配信などオンラインとのハイブリットでの事業開催に取り組むなど、利用者の利便性向上に取り組んだ。</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>大規模修繕は無く、概ね協定書・仕様書等を遵守した主要設備の管理を行い、日常点検を行っていた。</p> <p>また、設置当初の計画量1032t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>施設内の安全管理において、作業中の事故や発酵棟内での火災事故が発生し、業務体制及び施設管理に問題があった。</p>	C

子ども家庭課	真岡市真岡駅子ども広場	シダックス大新東ヒューマンサービス（株）	協定書、仕様書等を遵守し、その水準及び事業計画に概ね沿った管理運営が行われているが、その内容の一部に課題があるため次年度において改善を図られたい。 コロナ禍が落ち着き、利用者数が増加傾向にあるため、より積極的な自主事業等の取り組みと、新たな利用者確保に向けた創意工夫に期待したい。	B
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	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。 施設利用者が、事業計画と比較して少ないため増加に向けて工夫をお願いしたい。	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）	人員不足等により、未実施だった計画事業(イベント)があったが、開催に向けて実施方法や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、人員体制及び事業運営の一部はC評価とする。 精算により本年度の指定管理料は約4,900千円減となった。これは、上述したイベント未実施等による活動縮小による支出減が大きな要因と見られ、利用状況と売店・乗車体験等の売上についても昨年度並みの実績ではあるが、事業計画値には達していないため、経営状況はB評価に留める。 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。 以上を踏まえ、総合評価はB評価とする。 人員体制の安定に努め、今後も営業活動や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。	B
商工観光課	真岡市真岡木綿会館	真岡市観光協会	精算により本年度の指定管理料は約774千円減となった。これは、修繕費等の施設管理に係る費用の抑制によるものであり、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実施している。利用者数も昨年度実績には少し及ばなかったが、販売実績とともに事業計画値を超えている。 ただし、利用者数と比較してアンケート回収数が少なく、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反映する必要があるため、アンケート調査はC評価とする。 以上を踏まえ、総合評価はB評価とする。 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。	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	精算により本年度の指定管理料は約4,255千円減となった。これは、人件費及び施設管理に係る費用の抑制によるものと見られる。 計画事業やイベントは、予算の範囲内で実施しており、印刷費の執行額は少ないものの、利用状況と販売実績は昨年度実績及び事業計画値を超えている。 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、概ね適切に行っている。 ただし、利用者数と比較してアンケート回収数が少なく、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反映する必要があるため、アンケート調査はC評価とする。 以上を踏まえ、総合評価はB評価とする。 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。	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	施設の運営方針に沿って誘客に努めて、令和4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お弁当やお惣菜など実施できていないので、Cと評価した。来店者数・売上額ともに厳しい運営状況が続いている。3月から単価をあげたため、収入単価が上がり売上増加になることを期待する。	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	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。 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。	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	・スイーツやベーカリー、レストラン部門での新商品開発や、仕入れ方法の変更によるロス削減の取組については評価する一方、「いちご」が並ばない時期における強みが少ないことが課題である。 ・SNSの活用やメディアへの出演、来訪者に対するPR活動も積極的に行っており、収益増加が期待されるだけでなく、真岡市および真岡市産農産物のPRが適正に図られている。	C

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"> ・自主事業について、仕様書にある主な事業以外に、創意工夫により様々な事業を企画、運営している。特に、新規事業として、令和5年度は「真岡市立図書館リブフェス」や「ナイトライブラリー」などを実施し、市民団体との連携強化・拡大や読書活動の推進に寄与している。 ・建物の老朽化により、館内設備に不具合が生じることが度々あったが、その都度生涯学習課へ連絡・相談を行い、利用者にとできるだけ不便が生じないよう、速やかな修繕や代替場所の確保、利用者への周知など柔軟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"> ・自主事業について、仕様書にある主な事業以外に、創意工夫により様々な事業を企画、運営している。令和5年度は、市民団体及び市内企業とのコラボイベントを開催するなど、新規事業を開催し、読書活動の推進に寄与している。 ・利用者アンケートの結果によると、挨拶や説明が丁寧など、スタッフの待遇の良さに対する記述が多く見受けられる。 ・図書館規模の関係で配架が難しい図書などは、真岡市立図書館と連携して取り寄せを行うなど、利用者サービスの向上に努めている。 	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。</p> <p>大ホールの側面反響板が収納作業中に接触する事案があったが初期対応が遅滞し、市への報告が遅くなった。基本協定書第25条及び仕様書の施設及び設備の保守点検業務に基づき「連絡調整」及び「施設管理」をC評価とした。</p>	B