

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成29年度）

施設	名称	道の駅みかも
	所在地	栃木県栃木市藤岡町大田和678
	施設内容	農産物直売室・物産館・農産物加工販売室・地域食材供給室・休憩施設 道路休憩施設
指定管理者	名称	道の駅みかも再生プロジェクトグループ
	所在地	栃木県宇都宮市今泉町847-16
	主な業務内容	ビルメンテナンス業務

(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	
	利用者アンケート数			500件	528件	
	利用者意見反映数			20件	31件	
	利用案内掲示数			5カ所	5カ所	
	利用者満足率			80%	80%	
	業務改善数			10件	10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	I	1.0	25	II	0.8
指定管理者コメント	<p>○施設運営基本方針の徹底 施設の目的・運営基本方針を纏めて配布し（スタッフの誓い）徹底。</p> <p>○アンケート結果 ①施設内アンケートボックス（みかも亭・直売所・レストラン）256件 ②アンケート方式で209件、③インターネット及びスタッフによるご意見聴取で63件。</p> <p>○利用者の意見を反映したもの ①品揃え取扱要望の多かった商品として、バス・車中で食べられるもの（みかん類、干し芋、ピーナッツ等のナッツ類）を充実させた。 ②午後2時以降来店利用者への農産物の品揃えでは、特に土日祝日の午後納品を生産者と調整した。納品が難しい生産者には、道の駅スタッフが訪問し農産物出荷搬入をサポート</p> <p>○施設面では ①要望の多かった郵便ポストを郵便局と折衝し設置した。②駐車場の混雑対策として、利用者増が予測される土日祝日の交通整理ガードマンの増員を実施した。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・道の駅の設置目的や運営方針を職員に配布しスタッフの誓いとしていることは評価できる。 ・農産物品揃えの対応で、生産者のところへ訪問し出荷搬入を支援していることは評価できる。農産物の売切れがなく供給できることが道の駅の売上額及び利用者数の増につながるの、納品が難しい高齢な生産者等の支援を今後も継続されたい。 ・指定管理者制度導入初年度の平成27年度は、導入前の平成26年度と比較して、売上額が30%増加しており、その後も順調に推移している。 					

(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		600,000人		635,380人		
	広報誌発行数		40,000部		170,000部		
	新規取引先の開発		5件		9件		
	地域との協働事業		3件		3件		
	協働事業等参加者数		15名		134名		
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	○利用者数に関して 農産物、物産を別々カウントしました。（従来カウント方式で表記） レジ通過者数は、477,745人です。（レジの配置を変更したため）						
	○広報活動について 『道の駅みかも』リーフレットを作成（10,000部）、下野新聞への掲載（ホットタウン29年度版、佐野・栃木版年賀広告）、昭文社ガイドブック（にっぽんクルマ旅関東版）、ゼンリン（道の駅旅案内全国地図）、おでかけ栃木、るるぶ（関東ベストコース、栃木・宇都宮・那須・日光）、栃木リビング新聞社等。電波媒体関係では、フジTV（ぶらぶらサタデー タカ&トシ温水の路線旅）の撮影に協力、ケーブルTV（正月番組“トレンドクイズ”）に参加。その他、SNSも活用し、ピーアールを実施。						
	○地域との連携では 地域の幼稚園・保育園と七夕祭りを実施。農産物生産者を対象に秋冬・春夏蒔き野菜勉強会を実施。地域NPO栃マルシェと連携し小規模出店イベントを実施。						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間は、年中無休で、農産物直売室が午前8時から午後8時、地域食材供給室（レストラン）が午前9時から午後7時としており、営業日数を多くしたことが売上額増に寄与しているものと思う。 ・道の駅みかもの公式ホームページや新聞、フリーペーパー等で積極的に広報活動を行っていることは評価できる。 ・地域生産者との組織「道の駅みかも農産物直売所連絡協議会」を平成29年度に設立できたので、更に地域との連携を深めていただきたい。 ・地域と協働事業を実施していることで道の駅が地域振興に寄与しているものと思う。 ・道の駅みかもは、農林水産省所管の経営構造改善事業補助金を活用して整備されたものであり、補助要件として藤岡地域の農産物販売割合を50%以上確保する必要があるが、平成29年度は、5.8ポイント上回る55.8%であった。 						

(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		
	経費率の削減		△1.7%		△2.4 %		
	水道光熱費削減額		53千円		470千円増		
	自家用電気設備点検		年6回実施		年12回実施		
	空調設備点検回数		年12回実施		年12回実施		
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	I	1.0	15	II	0.8	12
指定管理者コメント	<p>○適切で透明性の高い管理について 収支については、専用口座で管理し毎月度外部会計事務所に資料を提出し確認を受けている。</p> <p>○全体経費率に関しては 前年比率差 △2.4%（金額評価△12,877千円でした。） 全体経費の中で比率の大きい賄材料について、納入業者の見積比較を実施し業者の入替レストランメニューの見直し等を実施し5,000千円の削減を行いました。 また、修繕・補修費についても、対応できるものは、スタッフで対応しました。 （テーブル補修・デッキ床板補修・ゴミ小屋作成等 前年度金額差△1,200千円）</p> <p>○水道光熱費の削減では 売上・来客の増加に伴い470千円増加しました。又（EV車の急速充電器利用者の大幅増加（146%）、イベント回数増（フライデーナイト、地域NPO 栃マルシェ出店）も水道光熱費増加の要因です。（マルシェ：店を持たない出店者）</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・経費率の削減の取組みに職員で対応するなど努力していることは評価できる。 ・EV車の普及により電気自動車急速充電器の利用者が増えて電気料金の負担が増えたことは理解できるが、光熱水費や他の経費に削減の余地があるか再点検されたい。 ・指定管理料を受けずに運営しており、市への納入金は年度協定書に基づき毎月納入している。 						

(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			42人	45人		
	研修会開催数			3回	5回		
	研修会参加人数			50人	51人		
	経常収支比率			100%	104%		
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	<p>○人員については 直売16人・ジェラート3人・レストラン20人・清掃6人を適正配置しサービス向上に努めています。</p> <p>○研修会は 新POSレジ研修（参加 45人）ファーマーズショップ研修会（参加 2人）食の安全安心研修会（2人）エコオフィス推進員研修会、労働時間のガイドライン研修会（各1人）併せて研修会参加者によるスタッフ勉強会を現場で実施しました。</p> <p>○経常収支比率に関しては 104%、6,429千円の黒字となりました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・職員数は計画値以上に確保されている。引き続き、職員に接客や衛生管理についての講習会参加の機会を多く設けていただきたい。 ・経常収支比率は、昨年度を1.3ポイント上回る103.7%となった。 						

(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	
	安全定期点検実施回数			2回/年	9回/年	
	事故発生件数			0件	0件	
	安全講習会			2人	5人	
	訓練実施回数			2回/年	2回/年	
	訓練参加者数			50人	50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	II	0.8
指定管理者コメント	<p>○安全定期点検 自家用電気工作物 受変電設備年次点検（1回）消防設備定期点検（2回）自家用電気工作物通常点検（6回）その他設備担当者による日常点検を実施。</p> <p>○安全講習会 災害防止講習会（参加1人）食品衛生講習会（参加 4人）参加者によるスタッフ指導を実施</p> <p>○訓練実施回数 消防避難訓練（2回）実施しました。参加者数（50人）</p> <p>○売上金の安全管理 農協職員の売上金回収業務終了に伴い、スタッフが売上金を藤岡農協迄現金輸送していたが危険を伴う為、現金入金処理設備を事務所に導入設置し毎日売上金を投入する。（現金投入後は、管理する警備会社の管理責任となり警備会社が現金輸送する。）</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・不特定多数が利用している道の駅であり、道の駅みかもは防災拠点となっていることの認識を持って様々な危機を想定した安全管理に取り組んでいただき、事故発生ゼロを継続されたい。 ・個人情報保護対策や個人情報保護に関する職員研修の実施に取り組まれない。 					

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)
(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み	25	25	20
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	20
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	12
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	20
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	16
評価点合計	100	100	88
総合評価		A	A

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価点	第3次評価点	第3次総合評価
		88	-0.6	87.4
選定委員会コメント	<p>【平等利用の確保とサービス向上の取組み】 施設目的に相応しい利用状況であり評価できる。 『利用者アンケート数』が計画値を上回っており、利用者意見を適切に業務改善につなげている。更なるサービス向上のためにもアンケート数を増やす等検討して欲しい。</p>			
	<p>【施設の効用を最大限に発揮する取組み】 『協働事業等参加者数』の計画値と実績値の間に10倍程度の開きが見られることが懸念である。 『利用者数』、『広報誌発行数』が、ともに計画値を上回っていること、また、地元生産者との組織を設立したことは評価できる。 品物のレイアウトが少々雑であるように感じたので改善して欲しい。 新設の道の駅と比べると施設の老朽化もあり、見劣りする部分もあると思うが、スタッフの努力でカバーして欲しい。</p>			
	<p>【施設経費の削減の取組み】 職員の努力により『経費率の削減』は、計画以上に削減が出来ているが、『水道光熱費削減額』が逆に増加となってしまった。主な原因と考えられるEV車急速充電器の有料化を検討して欲しい。 黒字経営となっているので、可能な範囲で除草にも経費をかけ、環境美化に力を入れて欲しい。</p>			
	<p>【施設の管理を安定して行うための取組み】 『人員配置数』、『研修会開催数』、『経常収支比率』がともに計画値を上回っている等、団体の管理能力は安定しており、相応の取り組みはされていると評価できる。</p>			
	<p>【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】 相応の取り組みはされていることが確認できたが、自然災害への備えのためにも更に危機意識をもって挑んで欲しい。</p>			
<p>【その他意見】 利用者の意見を反映した業務改善を更に推進し、利用者の増加、地域振興を図って欲しい。 事業者は、管理状況評価を実施するにあたり、適切な管理状況評価指標の設定と評価ランク決定に至る根拠の明確化に努めて欲しい。</p>				

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	宮ビルサービス株式会社
-------------	-------------

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成27年度	平成28年度	平成29年度
資産総額	1,227,202,337	1,230,663,872	1,248,891,709
売上高	2,039,491,386	2,097,180,790	2,024,959,704
経常利益	70,336,980	57,955,670	52,974,294
当期利益	8,833,741	39,556,722	36,437,668
経常収支比率	103.5%	102.8%	102.7%

決算年次	平成27年度	平成28年度	平成29年度
経常費用	1,982,126,763	2,057,228,157	1,994,406,019
経常収益	2,052,463,743	2,115,183,827	2,047,380,313
経常収支比率	103.5%	102.8%	102.7%

○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	
財政状況は、良好です。	

共同事業体構成団体名称	株式会社 東計
-------------	---------

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成27年度	平成28年度	平成29年度
資産総額	142,331,470	129,833,176	110,567,353
売上高	317,466,537	305,768,885	302,676,804
経常利益	1,055,403	2,112,604	△ 2,616,936
当期利益	429,903	1,487,104	△ 10,028,336
経常収支比率	100.3%	100.7%	99.2%

決算年次	平成27年度	平成28年度	平成29年度
経常費用	318,112,806	306,188,634	309,986,737
経常収益	319,168,209	308,301,238	307,369,801
経常収支比率	100.3%	100.7%	99.2%

○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	
平成29年度は、原価償却費を取れる時にと、多く取ったため経常収支比率が100%を下回りました。	