

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	道の駅にしかた
	所在地	栃木市西方町元369-1
	施設内容	農産物直売所「ふれあいの郷」 農村レストラン「ふるさと一番」 交流物産館「さくら」
指定管理者	名称	道の駅にしかた管理運営グループ 代表団体（株）ツバキサポートセンター
	所在地	京都府京田辺市甘南備台1-1-3
	主な業務内容	施設管理、ビルメンテナンス、保険代理業、人材派遣業

(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			300件/年	1095件		
	レシピ、ワンポイントアドバイス掲示			50件/年	50件以上		
	売上ランキング掲示			12回/年	12回		
	季節メニュー導入(四季それぞれ4品)			16品/年	16品/年		
	新メニュー			1品/年	1品		
	メニューリニューアル			1回/年	4回		
	調達率			50%以上	直:58%、レストラン:75%		
改善件数			12件	6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	①従来の利用者アンケートだけでは低調に終わることが予測された為、7月からは滞在時間の長いレストランで食後の空いた時間に収集を強化して、毎月約100件収集できた。またアンケートイベントでは150件回収できた。						
	②ワンポイントレシピ、調理法などPOPを作成してPRした。						
	③券売機ではお年寄り等機械が分かりにくい方などに対して、特に繁忙時にはコンシェルジェを置いて(主に店長対応)誘導するなどサービスを増やした。						
	④レストランスタッフの工夫で、シーズン毎に季節メニューを提供した。特別メニューの宇大連携メニューなども加え提供した。						
	⑤調達率は直売所58%(前年56%)、レストラン75%(前年79%)目標50%以上達成した。						
	※ アンケート収集活動に関して、企画アンケートを初めて実施できた。また昨年までは収集量が少なかったがレストランで食後休憩時間帯に協力をお願いする等工夫して量を増やすことができた。						

施設所管課コメント

- ・アンケートについては、前年度計画値を大幅に下回ったことから、アンケートの収集方法を対面方式やイベント形式にするなど工夫がなされ、今年度は計画値を大幅な改善結果が見られた。引き続き、店舗内に記載場所を確保するなど日常的にアンケートを書いていただけるよう改善を求める。
- ・今後はアンケートにより出された意見を基に、業務改善が図られるよう努められたい。

(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			
	HP更新回数		24回/年	24回			
	地域イベント支援		4回/年	4回			
	職場体験の受入		1回/年	1回			
	社会科学習の受入		1回/年	5回			
	キララ地域イベント参加		5回/年	13回			
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>①H27に試行した冬時間営業の実績に基づき、H28年度から夏時間・冬時間営業を開始し、H29年度も継続した。売上高は前年比98.8%、入込客数は97.6%となった。また、一人当たり単価には変化が小さいことよりイベント開催や広報注力でお客を増やす工夫に加えて、魅力のある商品の拡大、欠品排除に注力した。特にイベントは月1回の主なものに加え「レシート抽選会」や「テント販売」「栃木語り部の会」「各種ライブ演奏会」「草花市」などのミニイベントを毎月1～2回増やす工夫をして{道の駅にあれば何かやっている}という意見が増えた。</p> <p>②情報発信はHP、フェイスブックに加えて地域FM放送やラジオ放送でも何度も番組に組み込んでもらい、下野新聞や各種旅行雑誌などの媒体にも数多く掲載され効果的な発信が増えてきた結果、県外からのお客様が増加していると感じている。</p> <p>③地域との連携、職場体験・社会科学習受入も従来以上に積極的に対応した。小学生5回、中学マイチャレンジ1回、大学生インターンシップ2回、（去年は小学生2回、中学マイチャレンジ1回、）。またキャラクターのキララちゃんは人気が高く前年以上に各種イベントに出演した。</p> <p>※ キララちゃんの各種イベント参加の増加の他、ケーブルテレビ、栃木放送、FMくららなどのテレビ・ラジオ媒体に出演して道の駅にしかたイベントを紹介するなど施設と栃木市・西方町の知名度向上に役立てた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・毎月工夫を凝らしたイベントを開催し、新規利用者の増加に向けての取組みがなされた。また、生産者協議会と連携し感謝祭を実施するなど、都市と農村交流の促進が図られ施設の設置目的に基づいた運営がなされた。</p> <p>・定期的な情報誌の発行やホームページ、SNS、FMくららなど様々な媒体を活用し、イベントの周知を行い集客に努めている。今後はSNSを十分活用し、イベント情報のみならず、直売所に出荷される商品やレストランメニューなどリアルタイムな情報発信を図りたい。</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		
	電力料の削減		▲350千円/年		287千円/年		
	広告費の削減		前年比▲10%		▲31%(達成)		
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	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①電気料や広告費をはじめ統制可能な費用について削減を試みた。</p> <p>②電気料は、各部署で削減に努めたが結果的に再生エネルギー発電賦課金が増えて増加した。(H28:5,091千円→:5,379千円、+287千円)</p> <p>③広告費は、効果を精査し、工夫を加えた手作りのものやFMクララなど無料媒体を利用して大きく縮減した(H28:831千円→H29:575千円▲256千円、▲31%)(達成)。</p> <p>※ 電力料は削減努力にも拘らずやや増加したが、広告費は予想以上に削減できた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・提案書に基づき指定管理料を受けず経営されており、且つ市への納入金についても、適切に行われている。</p> <p>・広告費については、FMくららに積極的に情報提供を行い、有効な広告費の削減に努めた。</p>						

(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	
	本部スタッフ巡回			1回/月	1回/月	
	リーダーミーティング			1回/月	1回/月	
	スタッフ研修			1回/年 & 入社時	各人1回から2回	
	個人面談			2回/年	2回	
	メンテナンス休業			2回/年	2回(9月、2月)	
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>①レストラン巡視、リーダーミーティングなど計画通り実行した。また個人面談も店舗別に実施し、意見交換した。</p> <p>②前年から機器の不具合が増えていることから、共同運営会議で予防保全を呼びかけるなど壊れる前の処置を図ったが、経年劣化が原因で毎月のように多くの機械類に故障が発生し対応に追われた。</p> <p>③シフト制による周知不徹底に対し20件以上「連絡シート」を発行した。</p> <p>※ 全項目計画通り実施した。また、経年劣化に対する予防保全を実施するとともに、売上減になるものの臨時休業を2回実施し、集中メンテナンスを実行するなど計画通り行った。</p>					
施設所管課コメント	<p>・本部スタッフ及び各店舗のリーダーミーティングは重要事項であるため、回数頻度を増やして各店舗の連携強化を図りたい。</p>					

(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		
	巡回点検		毎日		ほぼ毎日		
	レストラン衛生チェック		12回/年		12回		
	危機管理研修		1回/年		3回		
	日常清掃		毎日		毎日・朝夕		
	防火・避難訓練		2回/年		6月実施1回		
	電気設備保守点検		6回/年		通常;4回、 詳細;2回		
	厨房設備点検		2回/年		2回		
	空調設備点検		1回/年		全体;2回、 フィルター;隔月、		
	消防設備点検		2回/年		2回		
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	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①管理事務所のメンバー持ち回りでほぼ毎朝、構内の巡視を行った。吸殻や食べ残し、空き缶・空き瓶などのごみが目立ち、中にはペットボトル中に使用済み乾電池を詰め込んだものを捨てていくマナー違反者も見受けられた。</p> <p>②H29. 10. 17臨時休業を実施し、全館メンテナンス日として空調機器保守点検等を実施した。</p> <p>③その他、日常清掃の実施、レストラン衛生チェックなど日常の安全対策を実施した。</p> <p>④また、電気設備・消防設備点検はスケジュールどおり実施した。消防訓練は、H29. 6. 2に実施した。</p> <p>※ 各項目ほぼ計画通り実施し、定期巡回と毎朝実施したことにより、施設内の不具合などを発見し、市へ報告した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・多用途な業務を実施することから、各店舗において有資格者が置かれている。</p> <p>・消防計画に基づく訓練は実施されているが、不特定多数の方が出入りする施設であるため、救命講習会や消火訓練の実践的な訓練を実施し、従業員の各自が知識向上に努めること。</p> <p>・当施設は市の緊急避難場所に指定されていることから、災害時に備え避難訓練の実施を行うこと。</p>						

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	20	20
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	16
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	12
評価点合計	100	88	76
総合評価		A	B

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
選定委員会コメント				

(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	株式会社ツバキサポートセンター
-------------	-----------------

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3月期	平成28年3月期	平成29年3月期
資産総額	2,180,917,184	1,516,959,211	1,618,091,487
売上高	1,205,060,501	1,269,110,873	959,603,376
経常利益	78,885,331	95,727,227	90,177,226
当期利益	53,403,750	61,416,918	56,964,531
経常収支比率	136.3%	149.1%	169.9%

決算年次	平成27年3月期	平成28年3月期	平成29年3月期
経常費用	217,282,121	194,891,618	128,946,707
経常収益	296,167,452	290,618,845	219,123,933
経常収支比率	136.3%	149.1%	169.9%

○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

共同事業体構成団体名称	株式会社ニックス
-------------	----------

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成26年9月期	平成27年9月期	平成28年9月期
資産総額	449,158,927	432,249,353	450,401,413
売上高	1,161,417,943	1,216,192,766	1,304,502,331
経常利益	10,567,604	29,819,263	26,986,953
当期利益	7,619,801	18,881,438	20,874,187
経常収支比率	101.4%	103.7%	103.0%

決算年次	平成26年9月期	平成27年9月期	平成28年9月期
経常費用	779,802,029	809,081,357	889,579,199
経常収益	790,369,633	838,900,620	916,566,152
経常収支比率	101.36%	103.69%	103.03%

○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