

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30年度分）

|       |        |  |
|-------|--------|--|
| 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<br>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 | 508件           |      |     |
|           | 利用者意見反映数  |   |      | 20件  | 22件            |      |     |
|           | 利用者満足率  |   |      | 80%  | 81%            |      |     |
|           | 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 | 評価点 |
|           | 25  | I   | 1.0  | 25   | II             | 0.8  | 20  |
| 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）90件<br/>②アンケート方式で213件、③インターネット及びスタッフによるご意見聴取で196件。</p> <p>○利用者の意見を反映したもの ①欠品対応への要望が多かったイチゴでは、新規生産者の確保、既存生産者との協議で納品数量を確保しました。<br/>②弁当・パンの品揃えの見直し・変更要望への対応でも、既存業者と協議しサンドウィッチ類の品揃え増、新規業者確保で品数の充実を図りました。</p> <p>○施設面では ①トイレ手洗い蛇口のセンサー付自動栓化を推進（25%順次拡大予定）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ました。</p> |   |      |      |                |      |     |
| 施設所管課コメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・農産物品揃えの対応で、新規生産者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。</li> <li>・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。</li> <li>・トイレの自動栓化や駐車場の交通整理等、利用者の利便性向上のための自主的な施策は評価できる。</li> </ul>  |   |      |      |                |      |     |

| (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  |   |      | 610,000人 | 620,150人       |      |     |
|                       | 広報誌・新聞掲載数   |   |      | 6回       | 8回             |      |     |
|                       | 新規取引先の開拓  |   |      | 3業者      | 6業者            |      |     |
|                       | 地域との協働事業  |   |      | 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 |
|                       | 20  | I   | 1.0  | 20       | I              | 1.0  | 20  |
| 指定管理者コメント             | <p><b>○利用者数に関して</b> 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）<br/>レジ通過者数は、467,788人です。（レジの配置を変更したため）</p> <p><b>○広報活動について</b> 下野新聞への掲載（31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）、JTB「道の駅・SA・PA」関東版、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）、ゼンリン「道の駅旅案内」関東版、エルマガ「おいしいドライブ」関東版等。電波媒体関係では、「FMくらら」のんびり栃木散歩、とちぎTV「うたの王様」出張予選会・「ふるさと未来へ」への広告他、SNSも活用し、PRを実施。</p> <p><b>○地域との連携では</b> 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。</p> |   |      |          |                |      |     |
| 施設所管課コメント             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>   |   |      |          |                |      |     |

| (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  |   | △0.3%  |     | 0.4%           |      |     |
|                 | 水道光熱費削減額  |   | 200千円  |     | 629千円増         |      |     |
|                 | 自家用電気設備点検   |   | 年6回実施  |     | 年6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  | Ⅲ   | 0.6    | 9   | 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 0.4%（630千円増加でした。）</p> <p>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・デッキ床板補修等前年度金額差△1,200千円）</p> <p>○水道光熱費の削減では 記録的な猛暑のため、630千円増加しました。又（EV車の急速充電器利用者の大幅増加（118%）、イベント回数増（フライデーナイト等）も水道光熱費増加の要因です。</p> |   |        |     |                |      |     |
| 施設所管課コメント       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>   |   |        |     |                |      |     |

| (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  | 42人            |      |
|                        | 研修会開催数  |                |      | 3回   | 3回             |      |
|                        | 研修会参加人数   |                |      | 50人  | 50人            |      |
|                        | 経常収支比率  |                |      | 100% | 100%           |      |
| 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  | Ⅱ              | 0.8  | 16   | I              | 1.0  |
| 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17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 食品衛生講習会、食の安全安心研修会、エコオフィス推進員研修会、防災管理者講習会、食品の適正表示推進者育成講習会、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。（延べ参加者50人）</p> <p>○経常収支比率に関しては 100%、50千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"> <li>・職員数は計画値を確保している。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。</li> <li>・経常収支比率は、100%、50千円の黒字となった。</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            |      |
|                        | 安全定期点検実施回数  |                            |      | 2回/年 | 3回/年           |      |
|                        | 事故発生件数  |                            |      | 0件   | 0件             |      |
|                        | 安全講習会   |                            |      | 2人   | 2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2人）参加者によるスタッフ指導を実施。○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） ○売上金の安全管理 警備会社の売上管理システム（現地現金投入システム）を利用し売上金の安全管理を実施している。</p> |                            |      |      |                |      |
| 施設所管課コメント              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</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) |
|------------------------|-----|---------------------|---------------------|
| (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  | 9                   | 12                  |
| (4) 施設の管理を安定して行うための取組み | 20  | 16                  | 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 | 90                  | 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 |
|                 |        |          |        |         |
| 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 | 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28年度        | 平成29年度        | 平成30年度        |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 資産総額   | 1,230,663,872 | 1,248,891,709 | 1,291,216,863 |
| 売上高    | 2,097,180,790 | 2,024,959,704 | 2,019,511,248 |
| 経常利益   | 57,955,670    | 52,974,294    | 47,400,625    |
| 当期利益   | 39,556,722    | 36,437,668    | 26,059,760    |
| 経常収支比率 | 102.8%        | 102.7%        | 102.4%        |

| 決算年次   | 平成28年度        | 平成29年度        | 平成30年度        |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 経常費用   | 2,057,228,157 | 1,994,406,019 | 1,987,434,465 |
| 経常収益   | 2,115,183,827 | 2,047,380,313 | 2,034,835,090 |
| 経常収支比率 | 102.8%        | 102.7%        | 102.4%        |

○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28年度      | 平成29年度       | 平成30年度      |
|--------|-------------|--------------|-------------|
| 資産総額   | 129,833,176 | 110,567,353  | 101,954,364 |
| 売上高    | 305,768,885 | 302,676,804  | 284,903,067 |
| 経常利益   | 2,112,604   | △ 2,616,936  | 5,185,267   |
| 当期利益   | 1,487,104   | △ 10,028,336 | 1,249,402   |
| 経常収支比率 | 100.7%      | 99.2%        | 101.8%      |

| 決算年次   | 平成28年度      | 平成29年度      | 平成30年度      |
|--------|-------------|-------------|-------------|
| 経常費用   | 306,188,634 | 309,986,737 | 283,669,497 |
| 経常収益   | 308,301,238 | 307,369,801 | 288,854,764 |
| 経常収支比率 | 100.7%      | 99.2%       | 101.8%      |

○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、良好になっております。 |  |