

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 | 代表会社：株式会社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 |

(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 | 1018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 | 2品 | | | |
| | メニューリニューアル | | 1回/年 | 4回 | | | |
| | 調達率 | | 50%以上 | 直売所 61% レストラン 87% | | | |
| 改善件数 | | 12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 | Ⅱ | 0.8 | 20 | Ⅱ | 0.8 | 20 |
| 指定管理者コメント | <p>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、毎月約100件近く収集できた。</p> <p>②ワンポイントレシピ、調理法などPOPを作成してPRした。</p> <p>③券売機はお年寄りを主体に操作が分かりにくい方などに対して、繁忙時にはコンシェルジェを置いて（主に店長対応）操作説明するなどサービスをUPさせた。</p> <p>④季節ごとにメニュー検討試作会を実施して新メニューの開拓を行い、16種類の季節メニューを開発した。</p> <p>※ アンケート収集活動について昨年よりレストランで食後休憩時間帯に協力をお願いする等の工夫によってアンケート量を大幅に増やすことができた。</p> | | | | | | |
| 施設所管課コメント | <p>・平成29年度にアンケート方法を見直して効果が表れ、引続き同様の方法で実施したのは良かったが、昨年指導したように日常的にアンケートを記入してくれるような取り組みも実施していただきたかった。</p> <p>・食材の地元調達率が、昨年だけではなく一昨年（直売所56%・レストラン79%）と比較しても増加しており評価できる。</p> | | | | | | |

| (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 | | 7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 | | 12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、H30年度も継続した。売上高は前年比105.6%、来客数は103.2%となった。また、一人当り単価は例年変化が小さいことからイベント開催や広報注力でお客様を増やす工夫に加えて、魅力のある品揃えを目的に委託業者を増加し、また欠品対策にも注力した。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」今年から始めた「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思われるようになったと思う。</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、CS放送やケーブルテレビに取上げてもらった他、下野新聞や各種旅行雑誌などの無料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た。</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（昨年同様）。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・ラジオ媒体への出演や草薙剛・尾野真知子主演映画「台風家族」ロケ地として撮影される等して道の駅にしかたイベントを紹介することによって施設と栃木市・西方町の知名度向上に役立った。</p> | | | | | | |
| 施設所管課コメント | <p>・利用客を増やす取り組みとして、工夫を凝らしたイベントを実施しており、地域イベント支援の回数(昨年4回)も昨年より増えており評価できる。また、直売所生産者協議会と協力したイベントを実施するなど、設置目的である「都市農村交流」もなされていた。</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 | | |
| | 広告費の削減 | | 前年比▲10% | | 52%増加 | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 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 | Ⅲ | 0.8 | 12 |
| 指定管理者コメント | <p>広告費は、効果を精査し、工夫を加えた手作りのものや無料媒体を利用したが、求人広告を多数掲載したことによって増加した。（H29：48千円/月⇒73千円/月 52%増加）。電力費削減は年度計画には上げなかった。各部署において節電に努めてはいるが、料金値上げにより増加した。（H29：448千円/月⇒502千円/月 12%増加）ただし、11月に3店舗の主要照明がLED化されたことにより、11月以降に限ると消費電力料は1.3%減少した。</p> | | | | | | |
| 施設所管課コメント | <p>・社員の退職により、求人広告代が増加するなど想定外の事があったなかで、広告宣伝費としては予算内に収まっており、利益も昨年より増加していることは評価できる。</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 | 1回(10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 | Ⅱ | 0.8 | 16 | 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。経年劣化に対する予防保全を実施した。臨時休業して行う集中メンテナンスを計画の半分(1回)しか実行できなかった。</p> | | | | | |
| 施設所管課コメント | <p>・共同運営体であり部門責任者同士の意思疎通が重要であると考えており、昨年「ミーティングの回数を増やすよう」指摘していたが昨年同様の回数だったのは残念。ただし、大きなトラブル等なく運営できたのは普段からの意思疎通が出来ているからだと思われる。</p> | | | | | |

| (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 | | |
| | 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 | | 2回 | | |
| | 日常清掃 | | 毎日 | | 毎日・朝夕 | | |
| | 防火・避難訓練 | | 2回/年 | | 0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：1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 | Ⅲ | 0.6 | 12 | Ⅲ | 0.6 | 12 |
| 指定管理者コメント | <p>①H30. 10. 22全館メンテナンス日として空調機器保守点検やレストラン床ワックス塗り替え清掃を実施した。</p> <p>②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>③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。防火・避難訓練は引継ぎに追われ実施できなかった。（栃木シェイクアウト訓練に7名参加した）</p> | | | | | | |
| 施設所管課コメント | <p>・不特定多数の人が利用する施設であり、避難訓練等を通じて避難誘導等の手順を確認するのは重要なことであるのに実施されなかったことは問題であるため、2019年度の指定管理者に対しては実施状況の確認をしていく。</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 | 16 | 16 |
| (5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み | 20 | 12 | 12 |
| 評価点合計 | 100 | 80 | 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29年3月期 | 平成30年3月期 | 平成31年3月期 |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 資産総額 | 1,516,959,211 | 1,618,091,487 | 1,514,917,080 |
| 売上高 | 1,269,110,873 | 959,603,376 | 972,897,155 |
| 経常利益 | 95,727,227 | 90,177,226 | 102,834,790 |
| 当期利益 | 61,416,918 | 56,964,531 | 65,402,707 |
| 経常収支比率 | 149.1% | 169.9% | 181.0% |

| 決算年次 | 平成29年3月期 | 平成30年3月期 | 平成31年3月期 |
|--------|-------------|-------------|-------------|
| 経常費用 | 194,891,618 | 128,946,707 | 126,974,292 |
| 経常収益 | 290,618,845 | 219,123,933 | 229,809,082 |
| 経常収支比率 | 149.1% | 169.9% | 181.0% |

○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

前年度からは増収・増益となっており財政状態は健全です。

| | |
|-------------|----------|
| 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28年9月期 | 平成29年9月期 | 平成30年9月期 |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 資産総額 | 432,249,353 | 450,401,413 | 523,065,274 |
| 売上高 | 1,216,192,766 | 1,304,502,331 | 1,353,467,305 |
| 経常利益 | 29,819,263 | 26,986,953 | 91,558,117 |
| 当期利益 | 18,881,438 | 20,874,187 | 11,726,345 |
| 経常収支比率 | 103.7% | 103.0% | 109.3% |

| 決算年次 | 平成28年9月期 | 平成29年9月期 | 平成30年9月期 |
|--------|-------------|-------------|---------------|
| 経常費用 | 809,081,357 | 889,579,199 | 980,945,652 |
| 経常収益 | 838,900,620 | 916,566,152 | 1,072,503,769 |
| 経常収支比率 | 103.7% | 103.0% | 109.3% |

○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

前年度からは増収・増益となっており財政状態は健全です。