

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和元年度分）

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 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	502件
	利用者意見反映数		20件	20件
	利用者満足率		80%	82%
	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携帯させ（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）92件 ②アンケート方式で230、③インターネット及びスタッフによるご意見聴取で180件。</p> <p>○利用者の意見を反映したもの ①台風19号の影響でイチゴの入荷が激減しましたが、新規生産者を開拓し対応いたしました。 ②地域で評判の「桜あんぱん」を製造業者と交渉し商品導入いたしました。 ③新型コロナウイルスの感染拡大に対応して、手作りマスクの販売を開始いたしました。</p> <p>○施設面では ①農産物直売所のレジ混雑の要因のひとつであったクレジットカード決済の手順を簡素化しました。②駐車場の混雑対策として、長時間駐車車両に対する注意書の貼付を行いました。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> 施設の設置目的や運営方針を従業員に「スタッフの誓い」として配布し、共有していることは評価できる。 サービス向上の取組みとして、利用者アンケートの結果を反映し、新規生産者の確保や新規商品などを取り入れたことは、利用者拡大に向けた方策であり、今後も積極的に導入されたい。 設立当初からの懸案であったレジ付近の混雑緩和策として、クレジットカード決済の簡素化を実施したことは評価できる。引き続き、時代のニーズに即した商品決済方法の導入を研究されたい。
-----------	---

(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		
	利用者数		620,000人		614,136人		
	広報誌・新聞掲載数		6回		8回		
	新規取引先の開発		3業者		8業者		
	地域との共同事業		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	Ⅲ	0.6	12	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>○利用者数に関して レジ通過者は459,139人。10月の台風19号及び新型コロナウイルスにより3月以降の来客数が落ち込み計画値を下回りました。</p> <p>○広報活動について 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、メルマガ「おいしいドライブ」関東版等。電波媒体関係では、「FMくらら」のんびり栃木散歩に出演しPR。</p> <p>○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。藤岡民話クラブの読み聞かせ会を実施。</p>						
施設所管課コメント	<p>・利用者数に関しては、台風19号の影響などで昨年度より落ち込んでいるが、年中無休での営業を実施していることは、利用者の利便性を考慮した取り組みである。</p> <p>・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実施していることは評価できる。</p> <p>・道の駅の設置目的として、地域との連携を密にし、地域振興に寄与することは本来あるべき姿であるので、積極的に交流していただきたい。</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		
	経费率の削減		△0.3%		△0.1%		
	水道光熱費削減額		20千円		986千円減		
	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	Ⅱ	0.8	12	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>○全体経费率に関しては 前年比率差 △0.1%（金額評価△2,271千円でした）</p> <p>○水道光熱費の削減では 電灯・空調の効率的運用で△7.7%（986千円）の削減を行いました。</p> <p>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て資料を提出し確認を受けています。全体経費・・・前年比率差0.1%（金額評価2,271千円減少）</p> <p>今年度は自主事業費が直売所の商品棚入替及びレストラン無料冷温水給茶機等の導入で増加しました。（金額3,786千円）</p> <p>レストランではメニュー変更、納品業者の入替等で材料費2.3%削減（△700千円）しました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> 施設の経年劣化により経常経費が増加するなか、工夫をしながら経費を抑えていることは評価できる。 限られた予算の中で、直売所内の商品陳列棚の入れ替えや給茶機の導入など利用者のおもてなし向上に視点を置いた取り組みは評価できる。 						

(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	42人	
	研修会開催数			3回	2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	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	<p>○<u>人員については</u> 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>○<u>研修会は</u> 開催数は計画値より1回減少。これは今年3月に予定していたもので、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止しています。</p> <p>参加した研修会については次の通りです。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、食品の適正表示推進者育成講習会、普通救命講習会、SNS活用講座、手書きポップ作成講座及び、各講習会参加者によるスタッフ勉強会を現場で実施しました（述べ参加者50人）。</p> <p>○<u>経常収支比率に関しては</u> 99.7%、450千円の赤字となりました。</p>					
施設所管課コメント	<p>・人員配置数は計画値を確保しており、各分野ごとに適正配置に努めている。</p> <p>・スタッフ教育の観点では、更なる接客向上のために、計画的な研修会への参加や職場内指導者による接客研修を継続的に実施してほしい。</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		
	安全定期点検実施回数		2回/年		2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	評価点
	20	I	1.0	20	II	0.8	16
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</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</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・不特定多数の方々を利用する施設であり、かつ、防災拠点となっていることから当市だけではなく、国（宇都宮国道事務所）などの関係機関との連携も密にされたい。 ・生産者など個人情報を取り扱う施設であることを認識し、個人情報保護に関する研修を早急に取り組まれたい。 						

	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)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(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	12	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	20	16	
評価点合計	100	89	80	
総合評価		A	A	

第3次評価（選定委員会評価）	
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29年度	平成30年度	平成31年度
資産総額	1,248,891,709	1,291,216,863	1,332,411,532
売上高	2,024,959,704	2,019,511,248	1,930,107,778
経常利益	52,974,294	47,400,625	57,257,215
当期利益	36,437,668	26,059,760	28,398,925
経常収支比率	107.7%	102.4%	103.0%

決算年次	平成29年度	平成30年度	平成31年度
経常費用	1,994,406,019	1,987,434,465	1,886,255,304
経常収益	2,047,380,313	2,034,835,090	1,943,512,519
経常収支比率	102.7%	102.4%	103.0%

○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
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29年度	平成30年度	平成31年度
資産総額	110,567,353	101,954,364	98,856,506
売上高	302,676,804	284,903,067	263,304,206
経常利益	△2,616,936	5,185,267	1,507,263
当期利益	△10,028,336	1,249,402	1,410,245
経常収支比率	99.2%	101.8%	100.6%

決算年次	平成29年度	平成30年度	平成31年度
経常費用	309,986,737	283,669,497	265,543,346
経常収益	307,369,801	288,854,764	267,050,609
経常収支比率	99.2%	101.8%	100.6%

○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。