

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」ふれあいの郷 「レストラン」ふるさと一番 「おみやげ処」さくら
指定管理者	名称	株式会社 ニックス
	所在地	埼玉県狭山市入間川4-25-3
	主な業務内容	飲食業、給食サービス業、イベントケータリング業

(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			
	メンテナンスデーの実施		1回/月	11回/年			
	売上ランキングの掲示		1回/2カ月	2店舗×6回/年			
	ジェラート・アレンジメニューの実施		4回/年	6回/年			
	レストランメニューの変更		2回/年	2回/年			
アンケートの実施・回収		店舗毎100枚/月	全店舗合計4,768枚/年				
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	I	1.0	25
指定管理者コメント	<p>①月1回の「メンテナンス休業日」を実施。普段、営業時間帯では実施出来なかった「修繕工事やメンテナンス作業」及び社内・部門MTGや研修等、単なる休業日では無く、有効に活用する事が出来た。</p> <p>②直売所・物産館の「2か月毎の売上ランキング表」を作成し、店内に掲示する事により、より一層販売数字を伸ばすことが出来た。</p> <p>③アレンジメニューとして、季節に応じ「バナナジュース」・「ビネガードリンク」・「グリーンスムージー」・「スイーツセット」、ホットコーナーでは、「カツ煮まん・フランク・カレーパン」・「からあげ・コロケ」を販売した。</p> <p>④単品のメニュー内容の変更は頻繁に実施したが、メニュー全体では夏・冬の年間2回の見直しを図り、券売機の設定・メニューボードの新規作成を実施し、集客につなげた。</p> <p>⑤レストランでは、毎日手渡しでアンケートを依頼し、年間で1,120枚を回収。直売所・物産館では従来の利用者アンケートでは低調に終わる事が予想された為、「10周年記念アンケート」と称し、旅行会社とタイアップしたアンケートを行なった結果、1ヶ月半の短期間で3,648枚を回収する事が出来た。アンケートで得たデータを商品開発に活かしている。</p>						
施設所管課コメント	<p>・指定管理初年度で手探りの部分もあったかと思うが、売上ランキングの表示等今まで好評だった取組を継続するとともに、レストランでは流行に合わせたメニュー開発を行い集客につなげたことは評価できる。</p> <p>・旅行会社とタイアップしたプレゼント付きアンケートを実施するなどしたこと、アンケートの回収量が格段に増えたことは評価できる。引続きアンケート結果に基づき運営して頂きたい。</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		
	ゴルフ場への営業		5件/月		9件/月		
	TV・ラジオ・情報誌掲載		5回/年		8回/年		
	フェイスブック更新		4回/月		128回/年		
	HP更新		4回/月		84回/年		
	スタンプカード配布		3店舗計150枚/月		785枚/年		
	地域イベント支援		4回/年		7回/年		
	ふるさと納税の受注		80件/年		29件/年		
	屋根看板とイメージシートへの英語表示		3カ所		3カ所		
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>①都賀インターから近い9カ所のゴルフ場を毎月1回訪問、パンフレットの設置や「ゴルフコンペ商品」の提案をおこなった。特に「ノースヒルズカントリークラブ」等2件程のゴルフ場から、野菜類の注文を受ける事が出来た。</p> <p>②2019年5月～2020年2月にかけて、TV取材出演3回、ラジオ出演3回、新聞取材2回の計8回の広報活動を行った。</p> <p>③フェイスブック更新は、選任担当を決め、その都度行い年間で128回更新した。</p> <p>④HP更新もフェイスブック同様、選任担当により年間で84回更新した。</p> <p>⑤スタンプカード配布は、ジェラートコーナーに於いて785枚/年配布した。直売所・物産館ではカード形式では無いアクセスを検討中である。</p> <p>⑥地域イベントの支援として、年間7回のイベントに協力した。</p> <p>⑦ふるさと納税は、スタートが遅かった事と1月以降「新型コロナウイルス感染症」の影響を大きく受け目標迄届かなかった。</p> <p>⑧3カ所の屋根看板とイメージシートへの英語表示を実施した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・ゴルフ場への営業等を行うなどして、販路を拡大できたことは評価できる。</p> <p>・Facebookやメディアでの情報発信については、道の駅の事だけではなく、桜の開花の状況など地域の情報も積極的に発信しており評価できる。引続き地域振興施設として地域の魅力を発信して頂きたい。</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		
	交渉取引先数		20件/年		32件/年		
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	①取引先会社・委託先会社との交渉・契約見直しを年間で32社実施した。						
施設所管課コメント	・全ての取引業者と委託業者に対し契約内容等の変更交渉を行ったことは評価できる。委託経費を削減することは難しいので、消耗品や光熱費など指定管理者でコントロールで出来る部分について引き続き削減の努力をしていただきたい。						

(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		
	本部スタッフの巡回		1回/月		2回/月		
	全社員のMTG		1回/月		2回/月		
	売場毎のMTG		1店舗4回/年		1店舗4回/年		
	個人面談		2回/年		2回/年		
	衛生講習会		1回/年		1回/年		
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本部スタッフの巡回は、毎月「PL MTG・行動計画MTG」・「運営会議、生産者協議会役員」・「店舗チェック」時に実施。月2回～3回行った。</p> <p>②全社員（管理事務所スタッフ）のMTGは、毎月月初の「PL MTG・行動計画MTG」、月末の「店舗チェック・行動計画MTG」を実施。月2回行った。</p> <p>③売場毎のMTGは、月1回のメンテナンス休業日に各店舗年間4回実施した。</p> <p>④個人面談は、毎月2日間に約3名ずつ行い、年間でスタッフ全員2回の面談を実施した。</p> <p>⑤衛生講習会は、6月にニックス本社指導による講習会に参加した。2日間に分かれ、計8名が参加した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・本部スタッフによる巡回チェックで、現場では気づかない点が指摘されている。引き続き巡回チェックを通じ現場では気づかない点を指摘してもらい、より良い施設運営を行っていただきたい。</p> <p>・毎月のミーティングや、年2回の個別面談を引続き実施していただき、運営方針や改善点等の情報を共有しながら運営を行っていただきたい。</p>						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	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		
	安全巡回パトロール		1回/日		1回/日		
	AED点検		1回/月		1回/月		
	安全衛生管理簿チェック		4種類各1回/日		4種類各1回/日		
	消防設備点検		2回/年		2回/年		
	防災訓練		1回/年		1回/年		
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>①管理事務スタッフによる「安全巡回パトロール」を毎日8時～10時の間で行った。</p> <p>②AED点検を毎月1回実施し記録した。</p> <p>③安全衛生管理簿（自主検査チェック表）を作成し、毎日各店舗で確認した。</p> <p>④消防設備点検は、6月・11月の年2回実施した。</p> <p>④防災訓練は、消防訓練を兼ね12月に実施した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・不特定多数が利用する道の駅は、法定点検の完全実施と日常点検等が特に重要な施設である。</p> <p>設備の日常点検や冷蔵庫の温度チェック等の毎日実施すべき事項の他、「健康・衛生管理表」を用いて健康状態を把握し、状況によっては帰宅させるなどの対応を取っていることは評価できる。</p> <p>・コロナウイルス感染症の感染防止対策として買い物かごの消毒を毎回実施するなど、他の小売業で行っている対策を参考にしながら積極的に感染防止対策を実施しており、引続き感染防止対策の実施をお願いしたい。</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)	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	25	
(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	12	12	
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	12	
(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	85	81	
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

《 別紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

直近3ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	2016/9期	2017/9期	2018/9期
資産総額	450,401,413	523,065,274	582,098,964
売上高	1,304,502,331	1,353,467,305	1,509,261,485
経常利益	26,986,953	91,558,117	26,352,880
当期利益	20,874,187	11,726,345	17,459,635
経常収支比率	102.18%	106.74%	101.78%

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。
この数値が100%未満であると銀行借入などをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次	2016/9期	2017/9期	2018/9期
経常費用	1,282,754,892	1,367,192,735	1,497,447,988
経常収益	1,310,692,759	1,459,346,725	1,524,133,539
経常収支比率	102.18%	106.74%	101.78%

○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

2017年9期には、店舗火災による保険金収入が営業外に含まれました。