

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和2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番地
	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・駐車場
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		240件	243件
	利用者意見反映数		10件	10件
	利用者満足率		80%	81%
	業務改善数		5件	5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	○施設運営方針の徹底	施設の目的・運営方針を纏めて携帯させ徹底（スタッフの誓い）
	○アンケートの結果	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） 66件 ②アンケート方式で 82件、③インターネット及びスタッフによる意見徴収で 95件
	○利用者の意見を反映したもの	・要望が多かったトイレの和式便器を洋式に更新し使い勝手の良化を図りました。 ・トイレの手洗い石鹸容器を固定式にした（従来単品容器で盗難が頻発・石鹸無いの苦情） ・要望が多かった、ケーキ業者の新規開拓を行いました。
	○施設面	駐車場の白線が劣化していたので、白線の引き直しを行いました。直売所棚の更新が完了

施設所管課コメント	<p>・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。</p> <p>・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、施設の更新や新商品導入のための検討等を行ったことは、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。</p> <p>・駐車場白線引き直しを実施したことは、利用者に対しての利便性向上及び安全への配慮の観点から評価できる。</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	
	利用者数			630,000人	627,405人	
	広報誌・新聞掲載			4回	5回	
	新規取引先の開発			3業者	20業者	
	地域との共同事業			3回	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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	○利用者数に関して 直売所及び物産に関しては、前年比109%と増加しましたが、加工販売室及び地域食材供給室については、新型コロナウイルス感染症による外部飲食自粛で前年比67%					
	○広報活動について スマートフォンに対応したホームページのリニューアル、またSNSでは、フェイスブック、インスタグラムのアカウントを作成し運用を開始しました。					
	○地域との連携では 地域の幼稚園保育園との七夕まつりを実施。新たな試みで、地元中学生の職場体験を導入しました。生産農家向け種蒔きの講習会は、新型コロナウイルス感染症対応で中止しました。					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数に関しては、新型コロナウイルス感染症の影響などで計画値を下回っているが、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。 ・スマートフォンに対応したHPリニューアルやSNSを活用する等積極的に広報活動を実施していることは評価できる。 ・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。 					

(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%		△2.6%		
	水道光熱費削減額		△200千円		△2,197千円		
	自家用電気工作物点検		年6回実施		年6回実施		
	空調設備点検数		年12回点検		年12回点検		
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	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	○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、管理を行っている。						
	○全体経费率削減について 前年比2.6%減でした。新型コロナウイルス感染症対策実施で営業時間の短縮等の中で経費の使用工夫で、前年に比べ減少しました。						
	○水道光熱費削減について 2,197千円減でした。新型コロナウイルス感染症対策で、営業時間短縮の中、使用時間の工夫等小まめな対応で水道光熱費は、減少しました。						
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。 新型コロナウイルス感染症の影響で営業に様々な制限がある中、従業員による創意工夫により経費削減に努めていることは評価できる。 						

（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			2回	0回	
	研修会参加者人員			21人	0人	
	経常収支比率			100%	101.9%	
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	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	○人員配置について 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。					
	○研修会について 新型コロナウイルス感染症対策で今年度は、全てが中止となり参加できず。外的要因に付き、評価の対象外としました。					
	○経常収支比率に関して					
	宮ビルサービス（株）103.3%・（株）東計100.5% 共に良好の結果です。実績値は、両者の数値を単純に平均し記載しました。					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・スタッフ教育の観点では、更なる接客向上のため、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。 ・職場の健全運営を図るため、職場を取りまとめる管理監督者等への研修実施についてご検討されたい。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で研修未実施となっているが、従業員の資質向上のための研修機会の減少は大きな損失と考えられるためオンライン方式等、新しい研修方法など研究されたい。 					

(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	
	安全定期点検実施数			2回/年	2回/年	
	事故発生検査数			0件	0件	
	安全講習会等参加者数			2人	0人	
	訓練実施数			2回	2回	
	訓練参加者数			42人	42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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	1、日常の安全点検及び法定点検などの安全対策については、確実に実施し事故等の発生はありません。					
	2、緊急時の危機管理体制については、緊急連絡網を作成し徹底を図っています。近隣の公共機関（駐在所・消防署等）とは、日頃より連携を取り対応しています。					
	3、避難訓練・防災訓練については、所轄消防署と連携し定期的実施しております。					
	4、安全講習会は、新型コロナウイルス感染症対応で開催されませんでした。					
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取り組まれたい。 					

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	20	20	
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	16	16	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15	
(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	16	16	
評価点合計	100	83	79	
総合評価		A	B	

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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	平成30年度	平成31年度	令和2年度
資産総額	1,291,216,863	1,332,411,532	1,372,058,828
売上高	2,019,511,248	1,930,107,778	1,780,820,357
経常利益	47,400,625	57,257,215	56,950,641
当期利益	26,059,760	28,398,925	32,534,496
経常収支比率	102.4%	103.0%	103.3%

決算年次	平成30年度	平成31年度	令和2年度
経常費用	1,987,434,465	1,886,255,304	1,750,712,939
経常収益	2,034,835,090	1,943,512,519	1,807,663,580
経常収支比率	102.4%	103.0%	103.3%

○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	
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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	平成30年度	平成31年度	令和2年度
資産総額	101,954,364	98,856,506	99,468,024
売上高	284,903,067	263,304,206	249,203,188
経常利益	5,185,267	1,507,263	1,209,657
当期利益	1,249,402	1,410,245	558,157
経常収支比率	101.8%	100.6%	100.5%

決算年次	平成30年度	平成31年度	令和2年度
経常費用	283,669,497	265,543,346	251,071,574
経常収益	288,854,764	267,050,609	252,281,231
経常収支比率	101.8%	100.6%	100.5%

○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。	