

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		
	売上ランキングの掲示			1回/3ヵ月	1回/3ヵ月（4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		
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直売所・物産館の「3ヵ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>②アレンジメニューとして、季節に応じ「ブルーベリージェラート」・「夏おとめスムージー」・「クロワッサンセット」・「さくらジェラート」、「コーヒーキャンペーン」ホットコーナーでは、「2種類のスープ」を販売した。</p> <p>③単品のメニュー内容の変更を含めメニュー全体では夏・冬の年間2回の見直しを行い、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。特に春～夏にかけては、コロナ禍の中でのテイクアウトメニューの充実を図った。</p> <p>④レストランでは、年度前半はコロナ禍の中で時間短縮や休業、限定メニューに変更したり、通常営業が出来なかった。10月から従来のアンケートの内容を変更、紙ベースのアンケートは新規メニューをオーダーされた方に手渡しで依頼し、メニュー開発へ活用した。紙ベースのアンケート203枚、WEBアンケート101枚、計年間304枚の回収であった。直売所・物産館では従来の利用者アンケートWEBアンケートに切り替え年間435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>・コロナ禍のため感染防止に努めながら営業をすることは、これまでにあまり経験のないことであり色々と苦慮したところもあると思われる。そのような中で売上ランキング表等の対応で販売の数字を伸ばせたことは評価できる。</p> <p>・今後もコロナの感染状況を見ながらの運営になると思われるが、これまで実施してきているアンケート結果を活用するなどし、さらなる運営の向上を目指していただきたい。</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		5件/月		
	TV・ラジオ・情報誌掲載		5回/年		15回/年		
	フェイスブック更新		4回/月		10回/月		
	ホームページ更新		4回/年		60回/年		
	Instagram更新（新規）				65回/年		
	新規アプリ会員の獲得		50件/月		0件		
	地域イベント支援		4回/年		2回/年		
	ふるさと納税の受注		50件/年		29件/年		
	キララのイベント参加		3回/年		2回/年		
	新聞折込の実施		1回/年		0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		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約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3件程のゴルフ場から、コンペの景品として、「チーズケーキ」の注文を受ける事が出来た。</p> <p>②2020年4月～2021年3月にかけて、TV取材出演4回、ラジオ出演11回、計15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120回更新した。</p> <p>④ホームページ更新もフェイスブック同様、選任担当により年間で60回更新した。</p> <p>⑤新たにInstagramの投稿を開始、半年間で65回更新した。</p> <p>⑥新規アプリ会員の獲得は、コロナ禍の影響や他の道の駅の評価を考慮し、見送る事とした。</p> <p>⑦地域イベントの支援として、コロナ禍の中でほとんどのイベントが中止となり、わずか年間2回のイベントに協力する事が出来た。</p> <p>⑧ふるさと納税は、依頼品がお米に限られてしまい目標に届かず、29件に留まった。</p> <p>⑨キララのイベント参加も出演の機会が無く、僅か2回の参加とした。</p> <p>⑩新聞折込の実施は、大きなイベント開催の自粛を行っていた事から控える事とした。</p>						
施設所管課コメント	<p>・ゴルフ場への営業で、発注が増えたことは評価できる。</p> <p>・SNS等のメディアを活用し、積極的に情報発信していることは評価できる。コロナ禍でのPR活動は自粛も求められ悩ましい部分もあるが、状況に合わせ柔軟に対応していただきたい。</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		
	交渉取引先数		20件/年		21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・相見積を年間で21社実施した。						
施設所管課コメント	昨年同様、販売会社及び委託先会社との交渉を実施したことは評価できる。経費の削減は簡単ではないが、引き続き経費の削減努力に努めていただきたい。						

(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（管理事務所）の会議		1回/月		2回/月		
	売場毎の会議		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	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①本部スタッフの巡回は、毎月「管理事務所社員会議」・「運営会議、生産者協議会役員」・「店舗チェック」時に実施。月1回～3回行った。</p> <p>②全社員（管理事務所スタッフ）の会議は、毎月月初の「行動計画会議」、月末の「店舗チェック・行動計画会議」を実施。月2回行った。</p> <p>③売場毎の会議は、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2～3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を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で開催できず、従業員全員への「衛生意識テスト」を実施し、35名が参加した。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な本部スタッフによる巡回で、普段は気が付くことの出来ない部分の改善を期待したい。 毎月会議を実施することで、常に改善を意識しながら運営にあたっていただきたい。 						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
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。 ②AED点検を毎月1回実施し記録した。 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。 ④消防設備点検は、6月・11月の年2回実施した。 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>・様々な人々が利用する道の駅は、常に安全であることが求められる。そのため法定点検及び日常の点検が重要になってくるので、引き続き不備のない対応をお願いしたい。 ・コロナ禍の状況はまだ続くと見られるので、これまで同様、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	20	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	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	16	16	
評価点合計	100	84	84	
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カ年の情報を記入してください。

決算年次	2017/9期	2018/9期	2019/9期
資産総額	523,065,274	582,098,964	627,145,738
売上高	1,353,467,305	1,509,261,485	1,508,121,199
経常利益	91,558,117	26,352,880	2,418,352
当期利益	11,726,345	17,459,635	△ 4,563,201
経常収支比率	106.74%	101.78%	100.18%

※ 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	2017/9期	2018/9期	2019/9期
経常費用	1,367,192,735	1,497,447,988	1,532,868,103
経常収益	1,459,346,725	1,524,133,539	1,535,650,686
経常収支比率	106.74%	101.78%	100.18%

○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

新型コロナウイルスの感染拡大によって売上高は計画を大幅に下回りました。撤退店舗による固定資産除却損の計上によって当期利益はマイナスとなりました。