

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和3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	126件		
	利用者意見反映数			10件	16件		
	利用者満足率			常時80%以上の確保	85%		
	業務改善数			5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>○施設運営方針の徹底 施設の目的・運営方針及びスタッフの心構えを纏めたカードをスタッフに携行させ方針の徹底と、行動指針としている。また、スタッフにメモを持たせお客様のご意見ご要望を支配人（副支配人）が把握し我々が対処するもの、生産者へ要求する物、それぞれに、適切に対応している。</p> <p>○アンケートの結果 お客様からのアンケートにより、ご意見・ご要望は、生産者・納品業者と課題を共有し、可能な限り実施をしている。</p>						
施設所管課コメント	<p>・施設の目的や運営方針、スタッフの心構えを纏めたカードを各自に携行させ方針の徹底等を図っていることは評価出来る。</p> <p>・利用者へのアンケートによって、顧客の要望等を随時把握し、運営に活用したことは評価出来る。</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		635,000		634,862人		
	広報誌・新聞掲載		4回		5回		
	新規取引先の開発		3業者		11業者		
	地域との共同事業		5回		5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	I	1.0	20
指定管理者コメント	○利用者数に関して						
	新型コロナウイルス対策で自粛の中、計画値635,000人に近い来客があった。635,000人は、新型コロナウイルス感染流行前の平成29年度の来客数値。						
	○広報活動について						
	webサイト2社にて当駅の記事を掲載。 SNSの活用として開設したインスタグラムではフォロワー数750人を突破。 その他旅行雑誌に多数掲載						
指定管理者コメント	○地域との連携では						
	佐野市と栃木市の産業振興特産品合同販売会に積極的に参加した。						
	地域保育園、幼稚園との連携として七夕飾りを恒例行事として店頭飾り付け実施。 また、地元小中学校からの校外学習を受け入れ。 その他バルーンフェス・バルーンレースの際出張販売を実施。						
施設所管課コメント	・新型コロナウイルス対策の影響によって自粛が求められた中で、利用者数が計画値近くまで回復してきているため、今後も多様な販促ツールを活用し、利用者及び売上の増加に努めていただきたい。						
	・地域との連携活動については道の駅の設置目的にも通じてくるので、引き続き積極的に実施していただきたい。						

(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		
	経費率の削減		△0.4%		△0.2%		
	水道光熱費削減額		△776千円		△443千円		
	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	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	○適切で透明性の高い管理について						
	収支に付いては、専用口座で管理し、毎月度外部会計事務所に資料提出し確認を受けている						
	○全体経費率削減について						
	前年比0.2%の削減でした。コロナ感染症対策で営業時間短縮の中、光熱費工夫で前年に比べ減少しました。						
施設所管課コメント	○水道光熱費削減について						
	燃料・水光熱費は、削減額443千円でした。営業時間短縮は、昨年度に続き実施中であり大きな削減は、出来ませんでした。						
	<ul style="list-style-type: none"> ・開業から年数が経過する中で施設は年々劣化しており、修繕等の経費を削減していくことは難しい状況であるが、計画値に届かなかったものの経費の削減が出来たことは評価出来る。 ・世界的な原材料価格の値上がり等が続いている中で、今後も経費を削減していくことは厳しい状況であると予想されるが、従業員が一丸となって経費削減に取り組んでいくことに期待したい。 						

(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	
	人員配置数			43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	Ⅱ	0.8
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前年に引き続き研修会等の参加を見送りました。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"> ・人員配置数はほぼ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。 ・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。 					

(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		43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	評価点
	20	I	1.0	20	II	0.8	16
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	・不特定多数が利用する道の駅は有事はもちろん、小さなトラブルにも備えて日頃から対策や訓練が必要となってくるので、引き続き事故等が発生しないよう、適切な体制づくりに努めていただきたい。						
	・新型コロナウイルス感染症の影響により、講習会等の開催が難しい状況ではあるが、安全安心のため備えとしての学習は重要であることから、オンライン方式を活用するなど多様な研修方法の検討をされたい。						

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	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	20	16	
評価点合計	100	88	84	
総合評価		A (優)	A (優)	

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。	