

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		
	基本理念・方針の再設定と周知		—		施設内5か所に設置、従業員30名へ周知。		
	売上ランキングの掲示		1回/3ヵ月（4回/年）		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		
アンケートの実施・回収		レストラン100枚/月、直売所・物産館50枚/月（計1,800枚/年）		レストラン239枚/年、直売所・物産館181枚/年、その他2,646枚/年（計3,066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	II	0.8	20
指定管理者コメント	<p>①「道の駅にしかた」施設運営の基本理念、道の駅設置目的、基本方針」を新たに設定して施設内でも利用者から見える5ヵ所に掲示。名刺サイズのカードを作成して従業員30名全員が携帯する事により、基本理念の共有を図った。</p> <p>②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「とちあいかジェラート」・「いちごサンデー」・「チョコバナナジュース」・「モンブラン風ジェラート」、「南瓜と紫芋のハロウィンダブルジェラート」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、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。WEBアンケート年間239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181枚を回収する事が出来た。また、2年前に実施した旅行会社とのタイアップによるアンケート第2段を実施。1ヵ月間で2,646枚を回収した。2年前と比較して、コロナ禍での客層の把握や商品開発に活かす事が出来た。</p>						
施設所管課コメント	<p>・コロナウィルスの影響により客足も大きく変動する中で、前年度大きく落ち込んだ反動はあったと思われるが、種々の営業活動により販売の数字を伸ばせたことは評価出来る。</p> <p>・コロナウィルスの常態化に伴い、これからはそれを踏まえうえでの対応が求められるが、アンケート結果を活用し、各種販促活動をしていくことで顧客のニーズを捉え、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	16回/年			
	フェイスブック更新		4回/月	17回/月			
	ホームページ更新		4回/年	33回/年			
	インスタグラム更新		3回/月	5回/月			
	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	53件/年			
	キララのイベント参加		3回/年	1回/年			
	新聞折込の実施		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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①栃木・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、「苺」の注文を受ける事が出来た。</p> <p>②2021年4月～2022年3月にかけ、TV取材出演3回、ラジオ出演11回、新聞取材2回、計16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207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33回更新した。</p> <p>⑤インスタグラムの投稿は、年間で61回更新した。特に6月・7月・8月の3カ月は、「フォトキャンペーン」を実施し多くの投稿を頂いた。</p> <p>⑥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回のイベントに参加・協力する事が出来た。</p> <p>⑦ふるさと納税は、依頼品の多くがお米に限られていたが、53件と伸ばす事が出来た。</p> <p>⑧キララのイベント参加もコロナ禍の為、出演の機会が無く僅か1回の参加とした。</p> <p>⑨新聞折込の実施は、「秋の感謝祭」に明治安田生命の協力を得て、西方を中心に15,000枚の新聞折込を実施した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・コロナ禍でイベント等が大きく制限される中で、情報発信のツールとしてSNSの活用やメディアへの露出を増やし、PRを実施したことは評価出来る。</p> <p>・老若男女問わず、スマホやPCから情報を簡単に手にすることが出来る中で、SNS等は大きな役割を果たすようになってきている。今後も効果的なアピールが出来るよう取り組んでいただきたい。</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・相見積 件数		20件/年	33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
	15	I	1.0	15	I	1.0
指定管理者コメント	<p>①取引先会社・委託先会社との交渉・相見積を年間で28社・18件実施した。                  特に「電力供給会社」については、4社の相見積を行い月額▲9万円の削減が出来た。                  消防設備備品交換においても3社の相見積を行った。                  レジロール等の消耗品においても3社の相見積を行い削減を図った。</p> <p>②その他、修繕・備品購入時には相見積を行った。                  「レストラン備品購入（フォーク・スプーン・食器）等7件、「物産館天井照明器具交換」、                  「直売所平台購入」、「パラソル購入」、「浄水器交換」、「幟旗購入」、                  「道の駅サイン作成」、「急速充電機修理」、「アルコールディスペンサー購入」                  等、計15件                  合計33件/年</p>					
施設所管課コメント	<p>・取引先・委託会社との交渉等を実施し、成果を上げたことは評価出来る。                  ・現在進行している原材料価格を含むコストの上昇は利益を圧迫する要因となるので、継続的で安定した運営をしていくためにも、引き続き経費の見直しに努めていただきたい。</p>					

(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、生産者協議会役員会」・「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、33名が参加した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・定期的な本部スタッフのチェック活動により、常に緊張感をもった店舗運営に努め、日々改善を図っていただきたい。</p> <p>・各種会議が効果的で運営の向上に資するものとなるよう努めていただきたい。</p>						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	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		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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	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、5月・11月の年2回実施した。 ④防災訓練は、消防訓練を兼ね9月・1月の2回実施した。						
施設所管課コメント	・不特定多数の人々が利用する道の駅は、想定外の危険な事象が発生する可能性がある。それらを防ぐためには、日頃からの各種点検及び訓練等が重要となってくるので、引き続き不備のないよう取り組んでいただきたい。 ・コロナウィルスは常態化しており、感染防止対策の徹底が引き続き求められる。						

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	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	15	15	
(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	92	87	
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

◀ 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	2018/9期	2019/9期	2020/9期
資産総額	582,098,964	627,145,738	588,387,632
売上高	1,509,261,485	1,508,121,199	1,377,809,942
経常利益	26,352,880	2,418,352	23,975,535
当期利益	17,459,635	△ 4,563,201	13,689,618
経常収支比率	101.78%	100.18%	101.7%

※ 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	2018/9期	2019/9期	2020/9期
経常費用	1,497,447,988	1,532,868,103	1,390,747,501
経常収益	1,524,133,539	1,535,650,686	1,414,941,186
経常収支比率	101.78%	100.18%	101.73%

○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
引続き「新型コロナウイルスの感染拡大」の影響を受けたが、様々な改善策を行う事により、昨年度を上回る事が出来た。