

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和4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	(急遽計画)	施設内5か所に設置 従業員33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20件/月平均、 直売所・物産館20件/ 月平均(計480件/ 年)	レストラン255件/ 年、直売所・物産館 246件/年(計501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	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の利用者から見える5か所に掲示。名刺サイズのカードを作成して従業員33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、より一層販売数を伸ばすことが出来た。</p> <p>③レストラン及びジェラートコーナーでは、季節に合わせその都度新メニュー・アレンジメニューの検討試作会を実施した。ジェラートでは季節に応じ「ラムネシャーベット」・「みかんミルクジェラート」、ホットコーナーでは「2種類のスープ」等、年6回のアレンジメニューを考案してお客様に提供した。</p> <p>レストランでは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て集客につなげた。</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アンケート年間で255件(21件/月)の回収があった。直売所・物産館では従来の利用者アンケートWEBアンケートで年間246件(20件/月)を回収する事が出来た。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の中、厳しい経営状況を打破し、従業員の士気を高め一体感を保つため、新たに施設運営の基本理念等を施設内5か所に掲示したことは評価できる。</li> <li>・レストランやジェラートコーナーでは、検討試作会を季節に応じて行っており、常に新しいメニューの開発に努力していることは評価できる。</li> <li>・レストランでは、紙ベースやWEBアンケートの結果を多く取り入れ、お客様のニーズを常に把握し、メニュー改善につなげている点は評価できる。</li> </ul>
-----------	---

(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		
	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		7回/月		
	インスタグラム更新		3回/月		3回/月		
	ホームページ更新		4回/年		26回/年		
	地域イベント支援		4回/年		3回/年		
	ふるさと納税の受注		25件/年		12件/年		
	健康増進イベント開催		1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	Ⅱ	0.8	16	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①2022年4月～2023年3月にかけて、TV取材出演1回、ラジオ出演11回、新聞取材3回、計15回の広報活動を行った。</p> <p>②フェイスブック更新は、選任担当を決め、その都度行い月7回更新した。</p> <p>③インスタグラムの投稿は、イベントや新商品の情報をその都度発信し、月3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26回更新した。</p> <p>⑤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や行事が中止となり、わずかな年間3回のイベントに参加・協力する事が出来た。</p> <p>⑥ふるさと納税は、依頼品の多くがお米に限られて来ており、昨年までの受注件数には及ばず12件と伸びず事が出来なかった。</p> <p>⑦11月の「秋の感謝祭」において、明治安田生命の協力を得て、「ベジチェック」等「健康増進イベントを開催する事が出来た。</p> <p>⑧新聞折込の実施は、「秋の感謝祭」の案内を西方中心に行い、イベントチラシ20,000枚の新聞折込を実施した。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビやラジオ、SNSなど数多くの情報伝達ツールを利用し、PR活動に力を注いだ点は大いに評価できる。</li> <li>・HPの更新に選任の担当者を決め、こまめに更新を行い、計画値を大幅に上回る最新情報を提供できた。</li> <li>・コロナ禍で多くのイベントが中止になったり、営業時間の短縮を強いられたり、営業的に苦しい時期の中で、各種ツールを活用した情報発信に努めたことや、秋の感謝祭を従業員の努力により何とか開催したことは大いに評価できる。</li> <li>・コロナによる規制が解除となることから地域住民や関係団体との連携等によるイベントを積極的に開催し、利用者の増加につなげてほしい。</li> </ul>						

(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 実施件数		20件/年		24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	<p>①取引先会社・委託先会社との交渉で相見積を年間で24社(件)と実施する事が出来た。</p> <p>②その内訳は、機器のメンテナンス業者等が計5件。  修繕関係では、「レストランホールの床剥離洗浄ワックス掛け」・「冷蔵ショーケース修理」・「食器洗浄 機修理」等、計5件  備品購入では、「硬貨計算機購入」「アンプスピーカー購入」・「直売所平台購入」等、計14件</p> <p>合計年間24件の相見積を実施し、経費の削減に努めた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・コロナ禍で各企業とも経営が苦しい中、取引会社や委託先会社との交渉、相見積を行った結果、年間で24社(24件)の交渉を実施できたことは、大いに評価したい。</p> <p>・今後も物品等の購入の際は、相見積を基本とし、常に経費の削減に努めてもらいたい。</p> <p>・物価高騰による厳しい中ではあるが、利便性は損ねることなく、環境を意識した管理運営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		1回/月		
	全社員（管理事務所）の会議		1回/月		1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	I	1.0	20	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「管理事務所社員会議」・「運営会議、生産者協議会役員会」時に実施。月1回～2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」を月1回実施した。</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>・売場ごとの会議や個人面談等を計画通りに実施し、従業員間の職場意識の向上と共有化に努めている。</p> <p>・従業員の個人面談を実施し、個々の事情に応じた働き方や意欲・能力を存分に発揮できる職場環境作りに取り組んでいることが窺えるが、福利厚生に関する記述が見受けられないので、働き方改革が求められる中、従業員の福利厚生の充実に努めてほしい。</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(消防訓練)			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
	20	I	1.0	20	II	0.8
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>③消防設備点検は、5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9月・2月の2回実施した。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日安全巡回パトロールを実施し、安全点検を十分に図っている。</li> <li>・消防、防災訓練も年2回ずつ実施しており、緊急時はマニュアルに沿った対応が期待できる。</li> <li>・個人情報保護対策が情報化社会の課題になっているので、マニュアル作りに取り組み、全従業員が共通認識のもと、情報の適切な取り扱いに努め、流出阻止を図ってほしい。</li> </ul>					

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	22
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	20	20
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	12.6
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	12	15
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	16	16.6
評価点合計	100	93	80	86.2
総合評価		A (優)	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

- 平等利用の確保とサービス向上の取組み
  - ・商品の展示が美しく、活性化していることが感じられる。
  - ・現地視察での確認時に直売所の動線がかなり狭く感じた。建物のキャパの都合で物理的に難しいのはわかるが来場者の利便性の向上に努めてもらいたい。
  - ・アンケートをもっと目立つ場所に置いて欲しい。
  - ・アンケートの実績が高く、メニューの変更をするなど、利用者の声を反映している点が評価出来るが一方でアンケートの設置場所がわかりにくい。
- 施設の効用を最大限に発揮する取組み
  - ・道の駅という特性を活かし、地元の商品を多く取り扱っているのは素晴らしい。今後も継続してもらいたい。
  - ・HPの更新をきっちりと行っている点が評価出来る。
- 施設経費の削減の取組み
  - ・施設経費の削減の取組みにかかる指標が一つしかない。一つでは評価しにくいので、評価指標を増やしてもらいたい。
  - ・評価項目が少ないので増やしたほうがわかりやすい。
- 施設の管理を安定して行うための取組み
  - ・個人面談を行い、従業員の声を聞くよう努めている点が評価出来るが、社会保険についての記述がわかりにくい。また、人件費については内訳を付けた方が良い。
- 施設の安全対策、危機管理体制の取組み
  - ・安全点検はよく実施されているが、不特定多数の利用者が多い施設なのでAEDの講習などがあったほうが良い
- その他
  - ・レストランでの地元食材を使用した新メニューの開発を高く評価する。

## (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	2019/9期	2020/9期	2021/9期
資産総額	627,145,738	588,387,632	544,765,335
売上高	1,508,121,199	1,377,809,942	1,348,917,558
経常利益	2,418,352	23,975,535	29,186,916
当期利益	△ 4,563,201	13,689,618	17,328,671
経常収支比率	100.18%	101.7%	102.2%

## ※ 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	2019/9期	2020/9期	2021/9期
経常費用	1,532,868,103	1,390,747,501	1,355,154,987
経常収益	1,535,650,686	1,414,941,186	1,384,496,094
経常収支比率	100.18%	101.73%	102.16%

○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。