

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			200件	132件		
	利用者意見反映数			10件	18件		
	利用者満足率			常時80%以上の確保	85%		
	業務改善数			5件	11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て方針の徹底を図っている。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・生産者へ要求する事項、それぞれ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> <p>○販売商品クレーム お客様からの苦情や意見などについて、丁寧に対応すると共に商品の傷み等に付いては、代替品の送付又は返金を迅速に行っている。</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、問合せの多い商品の対応やレストランメニューの改善等の結果、前年度実績を上回る売上（105.8%）となったことは評価出来る。</p> <p>・アンケートの実施方法については、紙ベースだけではなくWEBアンケートを実施する等、計画値が達成できるよう努めてほしい。</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		
	利用者数		630,000人		660,273人		
	広報誌・新聞掲載		5回		5回		
	新規取引先の開発		6業者		9業者		
	地域との共同事業		3回		7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						
	新型コウ感染症対策で自粛の中、計画値630,000人を上回る660,000人の来客があった。66万人の来客は、当駅開業以来の多い来客数である。						
	○広報活動について						
	TV・映画の取材への積極的な協力を実施した。 その他広報誌・新聞雑誌への掲載及び旅行雑誌への掲載を行った。						
施設所管課コメント	○地域との連携では						
	地域保育園、幼稚園との連携で七夕飾りを恒例行事として店頭飾り付けを実施した。 また、地元小学校からの校外学習を受け入れ。 職場体験学習として、壬生高等学校生徒を3日間受け入れた。						
施設所管課コメント	・コロナ禍において過去最高の利用者数は大いに評価できる。利用者のニーズの把握に努め、今後も利用者増に努めてほしい。						
	・良質で安価な食材（レストラン）や商品を仕入れるため、新たな取引先を増やしたことについては評価できる。						
	・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、更なる利用者の増加につなげてほしい。						

(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		△0.4%		△4.5%		
	水道光熱費削減額		△776千円		2,869千円		
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。						
	○全体経费率削減について						
	計画値0.4%削減に対して4.5%の削減でした。売上額の増加に加え、植栽管理の内製化等で削減ができた。						
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、年間計画11,000千円対して急激な電力料金・燃料費の高騰により13,869千円となり削減には至りませんでした。						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・経费率の削減、経費削減額については、電気料金高騰により光熱水費が計画額比約130%となったことが大きく影響していると推察される。これに対し、委託費は計画額比約82%となっており、植栽管理を従業員で実施する等の結果であると考えられ、評価できる。 ・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	38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%	104.8%	
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 直売所18人、レストラン・ジェラート14人、清掃6人を配置しサービス向上に努めています。（パート社員は、勤務時間変動有り）					
	○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)103.2% (株)東計106.4% 共に結果は良好です。実績値は、両社の単純平均としました。					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において研修会の開催、参加が出来なかったことはやむを得ないと思うが、それに代わるwebによる参加やビデオ研修等を実施されたい。 ・経常収支比率は適正値を保っており、引き続き健全な運営に努められたい。 					

(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		43人		38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無し。						
	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る。 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処している。						
	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いる。						
	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"> 各種点検、訓練は定期的実施されており、安全対策については評価できる。 安全講習会等については、コロナ過でもあり今年度の参加は見送ったが、過去に受講している職員を危機管理者と位置づけ、職場指導にあたっていることは一定の評価ができる。 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きたい。 						

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	12	
(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	80	
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			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

※ 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			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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

(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31年度	令和2年度	令和3年度
資産総額	1,332,411,532	1,372,058,828	1,402,346,572
売上高	1,930,107,778	1,780,820,357	1,810,541,536
経常利益	57,257,215	56,950,641	55,744,366
当期利益	28,398,925	32,534,496	33,555,915
経常収支比率	102.4%	103.3%	103.2%

決算年次	平成31年度	令和2年度	令和3年度
経常費用	1,886,255,304	1,750,712,939	1,763,176,810
経常収益	1,943,512,519	1,807,663,580	1,818,921,176
経常収支比率	103.0%	103.3%	103.2%

○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31年度	令和2年度	令和3年度
資産総額	98,856,506	99,468,024	124,470,246
売上高	263,304,206	249,203,188	253,504,583
経常利益	1,507,263	1,209,657	15,979,172
当期利益	1,410,245	558,157	760,048
経常収支比率	100.6%	100.5%	106.4%

決算年次	平成31年度	令和2年度	令和3年度
経常費用	265,543,346	251,071,574	250,001,619
経常収益	267,050,609	252,281,231	265,980,791
経常収支比率	100.6%	100.5%	106.4%

○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。