

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和5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			80%		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	○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。 ○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、可能な限り意見・要望等に対応するよう業務改善に取り組んでいる。 ○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ついては、代替品の送付又は返金を迅速に行っている。（65件返金5万円他代替品）						
施設所管課コメント	・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。 ・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（109.7%）となったことは評価出来る。 ・アンケート数については計画値に届いていなかったもので、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指示をした。						

(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			640,000人	690,567人	
	広報誌・新聞掲載			5回	6回	
	新規取引先の開発			6業者	5業者	
	地域との共同事業			3回	8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
	20	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	○利用者数に関して					
	新型コロナ感染症が沈静化し、計画値640,000人を上回る690,000人の来客があり、昨年に続き当駅開業以来の来客数新記録を更新した。商品品揃え等の効果であると考ええる。					
	○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・新聞への掲載及び旅行雑誌への掲載を行った。					
	○地域との連携では					
施設所管課コメント	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に飾り付けを実施した。 地元小学校の校外学習の受け入れ。職場体験学習として白鷗大学生、壬生高等学校生の受け入れを実施した。 市内においては栃木地域、藤岡地域の産業祭等、市外においては佐野市と栃木市合同の「佐野まるっとマルシェin佐野プレミアム・アウトレット」に積極的に出店参加した。					
	・昨年度コロナ過であっても過去最高の利用者数を記録したが、さらにそれを上回る利用者数であり、年々増えていること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。 ・新規取引先の開発については計画値に届かなかったものの、商品の品揃えや広報誌・新聞等掲載のPR効果により開業以来の来客数を記録したことや、特にレストランにおいては1月に1日の売上が過去最高額（40万円超/日）を記録したことは大いに評価できる。 ・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おり、計画を大きく上回る実施をしていて、利用者増加に繋がっていると評価できる。					

(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			33.1%	32.5%	
	水道光熱費削減額			1,000千円	484千円	
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
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	○適切で透明性の高い管理について					
	収支については、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33.1%対して実績32.5%で0.6%の削減でした。売上額の増加が有るも、燃料費・材料費（食材費等）の値上がりがあり大きな削減には至らず。					
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、削減に努めましたが、年間計画13,000千円に対して、急激な電力料金・燃料費の高騰により-484千円の微減の結果でした。					
施設所管課コメント	・経费率では計画値を上回る削減、電気料金高騰の中でも照明をこまめに消す、客数の少ない時間帯は自動ドアの利用制限をする等、節電対策を心掛けたことにより50万円程度節約したことは、大いに評価できる。					
	・水道光熱費の削減額は計画に届いていないが、施設利用者数が増加し、施設の稼働が高まっている点、水道光熱費の単価そのものが上昇している点を考慮すると、削減を実施できたこと自体が大いに評価できる。					

(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	36人	
	研修会開催数			2回	0回	
	研修会参加者人員			21人	2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	<u>○人員配置について</u>					
	直売所11人、レストラン・ジェラート13人、清掃12人（管理・事務を含む）を配置しサービス向上に努めています。レストランは、客数の少ない時間帯はパート社員の勤務時間を変更することにより人員が減となった。（調理人については人員数に変更なし。）					
	<u>○研修会について</u>					
	新型コロナウイルス感染症対策で研修会開催が少なくなる中、食事提供の安全性を考慮し、該当講習会に2名参加させました。					
施設所管課コメント	<u>○経常収支比率について</u>					
	宮ビルサービス（株）103.2%、（株）東計106.4% 共に結果は、良好です。					
施設所管課コメント	・計画値より少ない人員でこれまで以上の売上げを記録したことは評価できるが、サービスが低下していないか懸念があり、接客や安全対策に不備がないよう、かつ適正な人員配置やwebによる研修会やビデオ研修等を積極的に実施し、サービス向上に努められたい。					
	※宮ビルサービス(株)の経常収支比率は、決算月が6月のため令和4年度の数値を記載してあります。					

(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	
	安全定期点検実施数			2回/年	3回/年	
	事故発生件数			0件	0件	
	安全講習会等参加者数			2人	2人	
	訓練実施数			2回/年	2回/年	
	訓練参加者数			43人	36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
	20	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	1、日常の安全点検及び法定点検（自家用電気工作物年次月次点検・消防設備2回/年）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万全な体制をとっている。666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、消防法に従い所轄消防署と連携し定期的を実施している。（36名スタッフ全員参加）					
	4、安全講習会は、食品関連に2名参加しました。					
施設所管課コメント	・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。 ・コロナ過では参加を見送っていた安全講習会への参加も、今期は受講を再開し、事故等の発生も無かった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において、無事故対応ができたことは、小さなトラブルにも備えて日頃から対策や訓練を行っているとは評価出来る。					

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	20	20	20.0
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	20	20	19.7
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	13.1
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	16	12	12.7
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	20	20	18.7
評価点合計	100	88	84	84.2
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

- ・ 地域の特色を活かしながら、目的地として来てもらえるような施設になるよう、引き続き運営をお願いしたい
- ・ 来場者の増加について高く評価できる
- ・ みかも山など、近隣の観光施設との連携を図ってほしい
- ・ アンケートの実施増加に努めてほしい
- ・ 利用者の意見やクレームに丁寧に対応している
- ・ 観光バスの受け入れなどに取り組んでいる
- ・ 地域との連携に取り組んでいる
- ・ 物価や燃料費が高騰している中、経費節減に取り組んでいる
- ・ 不特定多数の人が利用する施設なので、研修・訓練などの実施に取り組んでもらいたい

(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ヵ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	令和2年度	令和3年度	令和4年度
資産総額	1,372,058,828	1,402,346,572	1,478,485,580
売上高	1,780,820,357	1,810,541,536	1,889,623,478
経常利益	56,950,641	55,744,366	65,727,586
当期利益	32,534,496	33,555,915	39,624,721
経常収支比率	103.3%	103.2%	103.6%

決算年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度
経常費用	1,750,712,939	1,763,176,810	1,839,658,024
経常収益	1,807,663,580	1,818,921,176	1,905,385,610
経常収支比率	103.3%	103.2%	103.6%

○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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
資産総額	124,470,246	105,741,373	109,252,897
売上高	253,504,583	259,051,545	272,096,152
経常利益	15,979,172	19,542,264	18,580,421
当期利益	760,048	7,840,127	13,935,376
経常収支比率	106.4%	107.9%	107.1%

決算年次	令和4年度	令和5年度	令和5年度
経常費用	250,001,619	247,672,838	260,135,961
経常収益	265,980,791	267,215,102	278,716,382
経常収支比率	106.4%	107.9%	107.1%

○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。