

## 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	「農産物直売所」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、

## (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		
	売上ランキングの提示			1回/3カ月(4回/年)	1回/3カ月(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、 直売所・物産館20件/月(計480件/年)	レストラン25件/月、 直売所・物産館17件/月(計519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
	25	I	1.0	25	I	1.0	25
指定管理者コメント	<p>・施設運営の基本方針「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」を設定して施設内の利用者から見える場所に掲示した。また、名刺サイズのカードを作成して従業員全員が携帯する事により、基本理念の共有、再徹底を図った。</p> <p>・お客様及び従業員の安全を考慮し、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策を継続実施した。</p> <p>・WEBを活用し、各店舗の利用者アンケートを実施した。レストラン年間309件（25件/月）、直売所・物産館年間210件（17件/月）の貴重なご意見を頂いた。</p> <p>・引続き月1回（年12回）の「メンテナンス休業日」を設け、その休業日を有効活用することにより、営業時間には出来ない修繕工事やメンテナンス作業、部門会議、研修等を実施し、お客様へのサービス向上に努めた。</p> <p>・直売所では、引き続き栃木市健康増進課の協力を頂き「野菜を食べようメニュー」の定期的な設置、写真付きの簡単レシピや料理のワンポイントアドバイスの設置により、お買い求めいただく事が出来る雰囲気づくりを行った。更に直売所・物産館の売上ランキングをそれぞれ3月に1度、計年4回掲示することにより購買意欲を高める事ができた。</p> <p>・レストラン及びジェラートコーナーでは、季節に合わせ、メニュー・アレンジメニューの検討試作会を実施した。ジェラートは、季節に応じた「さくらジェラート」や「温州みかんジェラート」、ホットコーナーは、「フライドチキン2種」等、年6回のアレンジメニューを考案し、お客様に提供した。レストランに於いては、看板メニューである「ふるさと定食」のリニューアル及び「にら練りラーメン」を新聞メディアにてPRした。更に冬季限定の新商品として「きのご蕎麦」の提供を開始し、メニューの拡充を図ることで集客につなげた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・施設運営の基本方針を各自携帯させ、基本理念の共有、徹底なされている。</p> <p>・レストランやジェラートコーナーでは検討試食会を季節毎に行い、常に新しいメニューの開発に努めている。開発後の新メニューをPRした結果、前年度実績を上回る売上（レストラン113%、ジェラート104%）となっており、サービス向上の取組み結果として評価する。</p> <p>・WEBを活用し、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ている点は大変良いが、ニーズを把握後、どのように改善につなげているか指標等で示していただきたい。</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		
	TV・ラジオ・情報紙掲載		5回/年		14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		4回/月		
	HP更新		4回/年、季節毎		26回/年		
	地域イベント支援		4回/年		9回/年		
	ふるさと納税の受注		25件/年		21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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>・TV、ラジオ、情報誌各社へ、イベント等のプレスリリースを配信した。その結果、地元ケーブルTVより「カリカリ梅作り」、夏の「感謝祭」、秋の「感謝祭」の取材依頼計3回を受け、出演した。その他、下野新聞の取材対応やFMくらら（ラジオ）出演を14回行い、年間を通して情報を発信した。</p> <p>・SNSについては、担当者を決め、常にFacebook、HP及びInstagramを活用して情報を発信した。</p> <p>・地球環境の改善を考慮し、フードロス減らす為、直売所の売れ残り商品や食材をレストランで有効活用した。</p> <p>・自主事業として、毎月第2日曜日に「にしかた市」を開催した。特に7月と11月については、感謝祭と題し、集客に力を入れ、警察車両（白バイ）及び自衛隊車両の展示や明治安田生命と協力した「ベジチェック」（健康増進イベント）を実施した。また、20,000枚のイベントチラシを西方地域の新聞を中心に折込んだ。その結果、毎月第2日曜日を道の駅にしかたイベントの日として定着させることが出来た。</p> <p>また、上記のほか、校外学習も含め、年間9回の地域イベントを実施することが出来た。</p> <p>・自主事業として、昨年に引き続き、ふるさと納税返礼品の事業者として登録し、返礼品の出店を行った。</p>						
施設所管課コメント	<p>・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については、成果向上に向けた熱意が感じられる。また、SNSの更新に専任の担当者を決め、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した点についても評価する。</p> <p>・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（前年比103%）につながっている。</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	
	交渉取引先数			20件/年	26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	II	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業務や修繕、備品購入において相見積を年間26件実施し、経費の削減に努めた。</li> <li>・内訳は、委託業務（維持費含む）で10件、修繕関係で、「冷蔵ショーケース修理」、「食器洗浄機修理」、「レストラン厨房内の水道修理」、「TEL、TV回線見直し」等、計12件。備品購入では、「洗濯機購入」、「物干しラック購入」、「間接照明購入」等、計4件。</li> <li>・厨房内ダクト配管清掃を自社で実施し、経費の削減に努めた。</li> </ul>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・物価高騰等により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26件実施し、経費の削減に努めている。</li> <li>・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いただきたい。</li> <li>・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、その結果がわかるような指標を設定いただきたい。</li> </ul>					

(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	団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>					
	⑤	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか					
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		1回/年	1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	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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」時に実施した。(月1回)</li> <li>・全社員（管理事務所スタッフ）の会議は、本部スタッフ巡回時に実施し、毎月1回行った。</li> <li>・職場毎の会議を毎月1回、メンテナンス休業日に合わせ実施し、約3ヶ月周期で各店舗年間4回行った。</li> <li>・個人面談を全スタッフ、年1回実施する事が出来た。</li> <li>・ニックス本社指導による衛生講習会はコロナ禍の為に開催できず、従業員全員への「衛生意識テスト」を実施し、34名が参加した。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。また、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うかがえる。</li> </ul>						

(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	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常の点検・保守は、安全巡回パトロールを毎日1回実施。</li> <li>・ AEDの点検者を定めて毎月1回の点検を実施した。</li> <li>・ 自主検査チェック表を作成し、毎日のチェックを行った。</li> <li>・ 冷蔵庫・冷凍庫温度管理記録の実施。</li> <li>・ 健康・衛生管理表（個人衛生チェック）を実施。</li> <li>・ 消防設備点検は、5月・11月の年2回実施した。</li> <li>・ 防災訓練は、消防訓練を兼ね8月・2月の2回実施した。</li> <li>・ 2月の消防訓練では、同時に普通救命(AED)講習を受講した。</li> </ul>						
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、安全点検を十分に行っている。</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ていただきたい。</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	25	
(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	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	96	85	
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	2020/9期	2021/9期	2022/9期
資産総額	588,387,632	544,765,335	578,989,423
売上高	1,377,809,942	1,348,917,558	1,424,920,330
経常利益	23,975,535	29,186,916	38,726,862
当期利益	13,689,618	17,328,671	5,214,859
経常収支比率	101.7%	102.2%	101.87%

※ 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	2020/9期	2021/9期	2022/9期
経常費用	1,390,747,501	1,355,154,987	1,433,562,109
経常収益	1,414,941,186	1,384,496,094	1,460,489,538
経常収支比率	101.73%	102.16%	101.87%

○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

緩和の兆しが見えてきたものの、依然として「新型コロナウイルスの感染拡大」の影響を受ける時期もあったが、様々な改善策を試みた事により、昨年度を上回る事が出来た。