

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和6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			240件		210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付いて、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。また、納品農家・業者に改善を指示している。						
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（105.8%）となったことは評価出来るが、出来るだけ多くの利用者の声を聞くことが、サービス向上につながるため、来客数が増えているのにアンケート数が計画値を達成出来なかったのは残念である。						

(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			700,000人		740,058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件		5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
	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					
	計画値700,000人を上回る740,058人の来客が有った。昨年に続き当駅開業以来の来客数新記録を更新した。スタッフの対応姿勢、商品品揃え改善の効果であると考えます。					
	○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。					
	○新規取引先の開発について					
	新規取引先の開発については、積極的に働きかけを行ったが、計画を若干下回る5業者に止まった。					
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。 地元小学校の校外学習及び市内中学校の職場体験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。 日本建設業界より授乳室寄贈が有り、みかも亭に設置し来客の利便性向上を図った。					
	・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、利用者数が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。 ・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	
	経費率の削減			32.6%	37.2%	
	水道光熱費削減額			2,600千円増加	2,879千円増加	
	自家用電気工作物点検			年6回実施	年6回実施	
	空調設備点検数			年12回点検	年12回点検	
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	Ⅲ	0.6
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。					
	○全体経費率削減について					
	経費の削減率は、計画値32.6%に対して、実績37.2%となり、計画値より4.6%増となった。売上額は開場依頼の新記録を更新したが、燃料費・材料費（食材費等）の値上がりにより削減には至らなかった。					
	○水道光熱費削減について					
水道光熱費は、削減に努めましたが、年間計画11,600千円対して急激な電力料金・燃料費の高騰により279千円増額となった。						
施設所管課コメント	・燃料費・材料費（食材費等）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。					
	・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、計画値を達成するのは難しいが、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、節電対策等を心掛け経費削減に努めてほしい。					

(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	11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	2人	
	訓練実施数			2回/年	2回/年	
	訓練参加者数			40人	35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）などの安全対策に付いては、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付いては、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・防災訓練に付いては、消防法に従い所轄消防署と連携し定期的実施している。道の駅スタッフ全員を対象として、本社スタッフが指導監督して実施した。					
	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	
(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	9	
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	20	16	
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	20	20	
評価点合計	100	92	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			
經常費用			
經常収益			
經常収支比率			

○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カ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	1,402,346,572	1,478,485,580	1,612,379,959
売上高	1,810,541,536	1,889,623,478	1,776,692,604
経常利益	55,744,366	65,727,586	100,227,260
当期利益	33,555,915	39,624,721	132,661,022
経常収支比率	103.2%	103.6%	105.9%

決算年次	令和3年度	令和4年度	令和5年度
経常費用	1,763,176,810	1,839,658,024	1,690,465,953
経常収益	1,818,921,176	1,905,385,610	1,790,693,213
経常収支比率	103.2%	103.6%	105.9%

○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カ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3年度	令和4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。