

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	
	基本理念・方針の再設定と周知			施設内5カ所に設置、従業員34名へ周知。		施設内5カ所に設置、従業員34名へ周知。	
	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			4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24件/月、直売所・物産館12件/月(計414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	II	0.8	20

指定管理者コメント	①施設運営の基本方針「道の駅にしかたは、地元農産物や特産品の販売を通して地域に喜びと楽しさを提供します」を基本理念として施設内の利用者から見える場所に掲示した。また、従業員全員へ基本理念の共有、再徹底を図った。 ②WEB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291件（24件/月）、直売所・物産館年間123件（12件/月）の貴重なご意見を頂いた。 ③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。 ④直売所では、栃木市健康推進増進課の協力を頂き「野菜を食べようメニュー」の定期的な設置を継続、写真付きの感嘆メニューや料理のワンポイントアドバイスを表示により、お買い求め頂く事が出来る雰囲気づくりを行った。さらに直売所・物産館では、売上ランキングをそれぞれ3ヵ月に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。 ⑤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「ハロウィンダブル」、「梅ジュース」「ホットはちみつレモン」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」リニューアル、「冷やしにら練りラーメン」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「十割そば」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。
施設所管課コメント	・施設運営の基本方針を施設内の利用者が見られる場所に掲示することで、従業員全員へ基本理念の共有と徹底が図られている。 ・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ごとに行い、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、前年度の実績を上回る売り上げ（レストラン107%、ジェラート107%）となっており、サービス向上の取組み結果として高く評価できる。 ・WEBを活用した、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と思うが、ニーズを把握した後、どのように改善につなげているのか指標で示していただければと思う。 ・計画値が未達となる指標についての更なる取組みを期待する。

(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			39万人/年		389,611人/年	
	TV・ラジオ・情報紙掲載			5回/年		17回/年	
	フェイスブック更新			4回/月		7回/月	
	Instagram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		6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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	①TV、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。 ②SNS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。 ③地球環境の改善を考慮し、フードロスを減らす為、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。 ④自主事業の取り組みとして、毎月第2日曜日の「にしかた市」開催及び「ふるさと納税」への出店を行った。特に「にしかた市」では、地元の名酒「飯沼銘醸美酒試飲会」、真上の梅カリカリ梅作り体験、感謝祭開催に際し、警察車両（白バイ）及び自衛隊車両の展示等、様々な趣向を凝らし、毎月第4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。また、地域イベントは、校外学習も含め、年間6回のイベントを実施出来た。 ⑤道の駅のイベント「秋の感謝祭」では、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。 また、西方を中心に20,000枚のチラシの新聞折込を行い、年間を通じて多くのお客様を集客する事が出来た。						
施設所管課コメント	・テレビやラジオ、情報誌及び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、小まめに更新を行い、計画値を大幅に上回る最新の情報を提供した点についても評価できる。 ・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定着したことにより、利用者の増加（前年比102%）につなげることができたと思われる。 ・自主事業として「にしかた市」や感謝祭等に取り組まれているが、ふるさと納税の受注につながるようなPRを継続的に実施していただきたい。						

(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	
	交渉取引先・相見積 件数			20件/年	25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	I	1.0
指定管理者コメント	①委託業務や修繕、備品購入において相見積を年間25件実施し、経費の削減に努めた。 ②内訳は、委託業務（維持費含む）で10件、修繕関係では、「コーヒーマーカ―修理」、「冷蔵庫修理」、「食洗洗浄機修理」、「ゆで麺機」、「スポットライト」等計12件。備品購入では、「スポットクーラー」、「直売所ロールカーテン」、「レストラン備品」等、計3件。					
施設所管課コメント	・物価高騰等により各企業とも経営が苦しい中で、取引会社や委託先会社との交渉と相見積もりを25件実施しており、経費の削減に努めている。 ・物価高騰による厳しい中ではあるが、物品等の購入の際は、相見積もりを基本とし、利便性を損ねない範囲で、常に経費の削減に努めていただきたい。 ・栃木市はゼロカーボンシティ実現に向けて取り組んでいることから、環境を意識した管理運営に努めていただくと共にその結果がわかるような指標を設定していただきたい。					

(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	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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	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」時に毎月1回実施した。 ②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。 ③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、売場毎のミーティングも約3ヶ月周期で各店舗年間4回行った。 ④個人面談を全スタッフ、年1回実施する事が出来た。 ⑤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。					
施設所管課コメント	・各売り場毎の会議やミーティング、個人面談等を計画どおりに実施し、従業員間の職場に対する意識の向上と共有化に努められている。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づくりに取り組まれており、会社としての管理運営体制が確保されていると思われる。					

(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	1回/年	
	防災訓練			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
	20	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	①日常の点検・保守は、安全巡回パトロールを毎日1回実施。 AEDの点検者を定めて毎月1回の点検を実施した。 ②自主検査チェック表を作成し、毎日のチェックを行った。 ③冷蔵庫・冷凍庫温度管理記録の実施。 ④健康・衛生管理表（個人衛生チェック）を実施。 ※①～④に基づき、上記4種類の安全衛生管理簿チェックを実施した。 ⑤消防設備点検は、2月の年1回実施した。 ⑥防災訓練は、消防訓練を兼ね2月の1回実施した。					
施設所管課コメント	・日常の安全対策として、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と 思われる。 ・安全対策の取組みについては、消防・防災訓練を年1回ずつ実施しているが、緊急時に即対 応できるよう全スタッフが適切に動けるようなマニュアルを整備するなどより安全な取組みに 努めていただきたい。 ・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、具体的な個人情報を保護するマ 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。					

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	
(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	15	
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	16	16	
(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	87	
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	2021/9期	2022/9期	2023/9期
資産総額	544,765,335	578,989,423	527,084,891
売上高	1,348,917,558	1,424,920,330	1,455,328,775
経常利益	29,186,916	38,726,862	2,110,474
当期利益	17,328,671	5,214,859	71,754
経常収支比率	102.2%	101.9%	101.8%

※ 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	2021/9期	2022/9期	2023/9期
経常費用	1,355,154,987	1,433,562,109	1,443,808,583
経常収益	1,384,496,094	1,460,489,538	1,469,546,375
経常収支比率	102.16%	101.87%	101.78%

○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。しかしながら、物価高騰により業者および取引会社へ交渉を継続中。

(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	
-------------	--

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			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○
△

指定管理者コメント

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

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			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○
△

指定管理者コメント