

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和7年度分）

施設	名 称	道の駅みかも
	所 在 地	栃木市藤岡町大田和678
	施設内容	・農産物直売所 ・レストラン「みちくさ」 ・ジェラートショップ「よりみち」
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4カ所に設置、従業員33名へ周知		施設内4カ所に設置、従業員40名へ周知	
	売上ランキングの掲示			1回/3ヵ月(4回/年) 季節毎		1回/3ヵ月(4回/年) 季節毎	
	ジェラート、アレンジメニューの実施			4回/年 季節毎		4回/年 季節毎	
	レストランメニューの変更			2回/年、4月・9月		2回/年、4月・10月	
	WEBアンケート回収			レストラン15件/月・直売所、物産館15件(360件/年)		レストラン25件/月・直売所、物産館15件(527件/年)	
	利用者意見反映数			15件/年		12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	・前運営会社から引継ぎ、ほとんどのスタッフが継続勤務を頂けたので、4月1日、2日を休店日として、弊社社長の研修を実施し、事業方針についても周知を行いうと共に基本方針の明示を掲示及び研修にて行った。 ・農産物、物産品について四半期ごとにABC分析を実施し、ランキング形式で資料掲示を行いました。 ・レストラン、ジェラートについては、エリア特有の佐野ラーメンや人気のあるソフトクリーム等は従来の商品の品質を見直すと共に、全体のメニュー数を増やしつつ、メニュー構成を大幅に刷新致しました。メニュー改定については年間計画を考え、グランドメニューと共に季節メニューの導入を計画的に実施致しました。レストランにおいては、夏季の「冷やし中華」を地元の農家様のトマトを活用してオリジナルの商品として提供致しました。また、地元企業の岩下食品様とのコラボレーションメニュー「岩下の新生姜佐野らーめん」を発売し、地域性の高いメニュー開発のきっかけを構築することが出来ました。ジェラートショップでは、季節ごとのフルーツ風味のソフトクリームを販売し、いちごやぶどうといった地元色も取り入れ、地域性溢れる展開は行えました。 ・各アンケートについては、従来からのアンケート取得方法（紙面タイプ）がメインではあるが全て共有管理を行いました。また、苦情については別途での管理を行い、改善事項として会議等で共有を行い具体的な話し合いを行いました。
施設所管課コメント	・会社として研修を実施し、事業方針の明示及び掲示することで全従業員に共有認識と基本方針の徹底が図られている。 ・農産物と特産物については、四半期ごとに分析を実施され、POPの掲示や売上ランキング形式で掲示することで旬の商品や地場産の特色ある商品等、お客様が必要である情報が伝わりやすい。また、地元農産物や地元企業とコラボレーションメニューを発表し、地域性の高いのメニュー開発のきっかけを構築するなど、サービス向上の取り組み結果として高く評価できる。 ・アンケートについては、紙面タイプがメインとなっており、お客様の生の声を聞くことができ、道の駅全体への改善材料として活用できると思われる。今後もお客様のニーズと声を常に把握し、運営していく中でどの様に反映していくのかを考えながら更なる取り組みに期待したい。

(2) 施設の効果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		75万人/年		72.1万人/年		
	TV・ラジオ・情報誌掲載		5回/年		7回/年		
	Facebook更新		4回/年		4回/年		
	Instagram更新		3回/月		4回/月		
	HP更新		4回/年		2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		4件/年		
	健康増進イベント		1回/年		1回/年		
	新聞折込		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	・利用者数としては、指定管理変更後直後は横ばいか減少傾向であったが、8月以降、観光バスの来場も多くなり、約72万人の来場者数となりました。来場者数のカウントについては、主にはレジ通過人数で算出を行うのが正確と考えられますので、令和7年度はそこから算出しております。売上等から鑑みると極端に来場者数が減少とは言えない場合もあり、令和8年度については再度検証を行いたいと考えます。 ・情報発信等(SNS)についてはInstagramをメインに6月頃から稼働することが出来、新商品の案内を中心に、イベント告知なども1週間に1度以上目安のペースでは行いました。 ・イベント関係については、各地域イベントへの参加や外部団体のイベント来場は定期的に行いました。地域のイベントとしては渡良瀬バルーンフェスタへの参加、外部団体のイベントとしては自衛隊関連展示、交通安全啓蒙活動、職場体験など各種イベントへの参加は行いました。明治安田生命の健康増進イベントも多くのお客様にご来場を頂くイベントとして実行は出来ました。課題としては、自主事業の企画立案を実行に移すところまでの人的余裕もなく、そこについては令和8年度の課題と考えております。						
施設所管課コメント	・利用者数については、計画値を下回り約72万人と横ばい若しくは減少傾向とあったが、道の駅としてのあらゆる機能の充実と都市と農村の交流拠点として、地元農業団体、商業関係団体等と連携しながら集客率アップに繋げた取組みを行っていただきたい。 ・情報発信の取組みとして、ラジオやテレビ、情報誌及びSNSなど数多くの情報伝達ルートを利用し、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。 ・イベント関係については、各地域イベントへの参加や交通啓蒙活動・職場体験など外部団体のイベント来場を定期的に行っており取組み結果としては高く評価できる。 ・自主事業については、企画立案を実行に移していただき、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	
	見積合わせ回数			20件/年	24件/年	
	ペーパーレス会議			12回/年	12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
	15	I	1.0	15	I	1.0
指定管理者コメント	・指定管理の引継ぎ初年度にあたり、不明慮と考えられた利用料金等についても整備を行い、透明性を担保するかたちで設定を行いました。 ・道の駅へ来場されるお客様の立場に立って、不具合のある修繕箇所についての優先順位を決め樹木の伐採、放置車両の撤去など早期改善を行いました。施設設備の修繕に関しては、金額も大きくなるため各取引先との見積金額での金額低減も必ず行い設備の改善に努めました。 ・道の駅みかもは国土交通省の防災拠点としての位置づけでもあり、各施設の不具合のみならず、安全で衛生的な環境にしていくため、トイレの大幅な改修工事等も実施を致しました。					
施設所管課コメント	・来場されるお客様の立場に立ち、不具合のある修繕箇所に優先順位を決めて、放置車両の撤去など早期改善を行ったことは高く評価できる。 ・道の駅で最も大きく占める費用の割合は、施設の維持費用であり、老朽化が拒めず、今まで以上に費用が増加する状況の中で管理コストが膨らむことは予測できるため、市内の業者を優先に選定し、委託会社や取引会社との契約の見直しをするなど、より一層の経費削減に努めていきたい。 ・栃木市では、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、環境への配慮に積極的に取り組む等、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	3回/週	
	会社員(管理事務所)ミーティング			1回/月	1回/月	
	売場毎のミーティング			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	
	人事配置数			33名全店舗	40名全店舗	
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	・運営会社変更に伴い、全店舗の整備が急務の為、週3回ほど本部からの支援を行いました。内容としては運営体制の整備、商品開発、取引先業者様選定、委託生産者様との運営会議などを中心に行いました。 ・スタッフの面談については、引継ぎ後の体制整備の一環で4月から順に行い、必要に応じて回数を増やしたりと十分な時間を取ることが出来ました。・当初計画の人員配置数よりも来場者数が増えるに合わせて人員の配置数を増やして行きましたが、予定通りの配置は行えました。					
施設所管課コメント	・運営会社が変更されたことから、本部からの支援を受けながら、商品開発、取引業者の選定、生産者との調整等、短期間で運営体制を整えと共に全店舗の整備を行うことができた事は取組み結果としては高く評価できる。 ・本部からの訪問による頻度を高め、施設の適正な運営状況等の対応を行っていただくと共に、スタッフ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等に取り組んでいただきながら会社としての管理運営体制を確保していただきたい。					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	①	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	2種類各1回/日	
	消防点検設備			2回/年	2回/年	
	防災訓練			1回/年	2回/年	
	個人情報取扱研修			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	I	1.0
指定管理者コメント	・法令で定められている点検等につきましては、滞りなく実施を行う事が出来ました。 ・AEDにつきましては、点検と合わせて消防署の実施研修も行いました。 ・消防点検については、消防の対象物の修繕や交換も実施を行いました。 ・駐車場を含めた施設面積も広いため、事故案件も発生している事案もあったため、防犯カメラの増設を含めて今後の課題をしていきたいと思います。					
施設所管課コメント	・各種点検及び訓練は定期的に実施されており、安全対策の取組みについては評価できる。 ・不特定多数が利用する道の駅において事故案件等も発生していることから、緊急時に即対応できるよう全スタッフが適切に行動できるようなマニュアルを整備するなど、より安全な取り組みに努めていただきたい。 ・特に駐車場やトイレ等の施設内での事故や犯罪を未然に防ぐためにも、巡回パトロールの見直しや防犯カメラの増設を含め、日常における万が一の発生に備えた取組について再検討していただきたい。					

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	16	12	
(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	20	20	
(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	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	