

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44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10月		2回/年、4月10月	
	WEBアンケート回収			レストラン20件/月、直売所・物産館20件(480件/年)		レストラン25件/月、直売所・物産館15件(493件/年)	
	利用者意見反映			15件		17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	I	1.0	25	I	1.0	25

指定管理者コメント	・ 基本理念である「気配りと思いやりを大切にし、明るく親しみやすい道の駅を目指す」に基づき、基本理念の掲示と全スタッフへの周知を行いました。 ・ 売上ランキングの掲示を行うことで、旬の商品のご案内、地場産の特色ある商品等をお客様目線でわかりやすく掲示を行いました。また、親しみやすい雰囲気作りを考え、POP等の掲示物も手書を取り入れて行いました。 ・ レストラン、ジェラートショップでは、年間計画に基づき、季節メニューも年に2回から4回提供を行いました。 ・ アンケート結果については、管理事務所から各店舗への意見、道の駅全体への意見それぞれについて会議や研修への改善材料として活用を行いました。新商品の取扱や新メニューへの反映もあるが、喫煙所の意見反映が一番大きかったと感じます。敷地内には喫煙所が2カ所あり、中央広場の休憩用ベンチ付近にある喫煙所を使用中止と致しました。休憩という概念では必要ということで設置をしてありましたが、妊婦の方やお子様も同様に休憩スペースとして使用を頂くことを加味した場合、スペースの分煙化が行われていないため使用中止に至りました。お客様の声の反映は今後も大切に運営に生かしていきたいと思ひます。
施設所管課コメント	・ 施設運営の基本理念を施設内に掲示することで、全従業員への基本理念の共有と徹底が図られている。 ・ 親しみやすい雰囲気作りとして、手書きPOPの掲示や売上ランキングを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くなり、サービス向上の取り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より多く取り入れ、道の駅全体への改善材料として活用できた点については大変良い事だと思ひれますが、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			39.5万人/年	38.9万人/年	
	TV・ラジオ・情報誌掲載			5回/年	20回/年	
	Facebook更新			4回/年	4回/年	
	Instagram更新			3回/月	3回/月	
	HP更新			4回/年	4回/年	
	地域イベント支援			4回/年	4回/年	
	ふるさと納税の受注			25件/年	2件/年	
	健康増進イベント			1回/年	1回/年	
	新聞折込			1回/年	0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	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	・設置目的の一つである「賑わい創り」に繋げるFMくらのラジオや栃木ケーブルテレビ、下野新聞他各取材については積極的に行い、またSNS等を活用した情報発信についても、毎月のにしかた市、各イベント、新商品等の発信を行いました。取材等の回数は前年を大幅に上回り20回/年となり、情報発信の取組としては良い結果となりました。 ・地域イベントについてもほぼ全て参加を行い、道の駅の賑わいを創るという取り組みについての活動を行いました。 ・毎月実施の「にしかた市」においては、飯沼銘醸様の試飲会やカリカリ梅作りの体験、生産者協議会感謝祭等は毎年の恒例としてお客様からの問い合わせも多く、道の駅にしかたならではの特色となっております。 ・ふるさと納税についてはお酒の2件に留まりました。					
施設所管課コメント	・設置目的の一つである「賑わい創り」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ツを利用し、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、新聞等各取材に対する対応回数については、前年度を大幅に上回る（20回/年）となっており、情報発信の取組み結果として高く評価できる。 ・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てきているが、新規利用者に満足いただけるような取組を実施し、更なる利用者の増加に繋げていただきたい。 ・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	
	経費率の削減			44.00%	30%	
	見積合わせ回数			20件/年	25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	II	0.8
指定管理者コメント	・経費関係の透明性を担保するために、経費見積を複数社での取り付け、本部での決済フローを明確に行い、不明慮のものが起こらないよう努めることが出来ました。 ・特に消耗品については昨今の世界情勢の影響もあり、ニトリルの手袋やビニール材については高騰している状況でもあり、適正価格で運営するための商品選定や無駄の出ない使用方法にも尽力を行い、影響を最小限に留めることが出来た。 ・経費節減について、Wi-Fiルーターの導入、レストラン食器の入替等を約50万円の導入の際、原価低減の交渉で約30%程の低減で導入が行えました。					
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。 ・日常点検及び定期点検の実施により、改善又は修繕等の必要な箇所の早期発見に努められ、適切な維持管理と経費削減に取り組まれたと思われるが、サービスの質が低下しない取組みを確保していただきたい。 ・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。					

(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	2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			29名全店舗	42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	・昨今の変化が多い運営状況への対応を行うため、本部からの訪問による頻度を高め、適正な運営を担保するように努めました。 ・各会議では具体的な数値目標や数値結果を開示し、具体的な指標に基づく取組を行いました。 ・研修については、社外への参加(道の駅連絡協議会、直売所協議会、他栃木県、栃木市開催、視察研修)をメインとして実施を行い、その情報を会議等で共有を行い、スタッフの資質向上を行いました。					
施設所管課コメント	・各会議での具体的な数値目標や数値結果を開示することで、スタッフ間の意識向上と共有化が図られていると思われる。 ・社外への研修会に参加することで、従業員個々の資質向上に繋がると思われるため、積極的に実施していただきたい。 ・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		2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	・ 防犯や安全維持のため、1日2回の施設全体の見回りを行いました。 ・ 法令で定められた点検や訓練については滞りなく実施を行い、また、日々のスタッフへの安全衛生管理についても滞りなく実施を行いました。					
施設所管課コメント	・ 日常の安全対策として、全体の見回り回数を増やすことで、施設全体の安全点検を十分に行っていると思われる。 ・ 法令で定められた安全対策の取組みについては、滞りなく実施していると思われるが、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。 ・ 個人情報保護対策として、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	25	24.3
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	12	16.3
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	12	13.0
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	20	19.0
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	19.1
評価点合計	100	100	89	91.7
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	・設置目的の一つである「賑わい創り」が着実に実行されている。運営の柱としてもらいたい。 ・レストラン等において、特産品である西方米やそば、いちご、真上の梅を活用されている点を評価したい。さらに地場産品の発掘やPRに努めてもらいたい。 ・イベント情報等を積極的にPRしてもらいたい。 ・物価や人件費等の高騰への対応や施設のメンテナンスについて、具体的に計画を立て実施してもらいたい。 ・スタッフの研修に力を入れ、資質向上を目指している点は評価したい。今後も継続しサービス向上につなげてもらいたい。 ・ゴミ投棄の問題については、市と情報共有し適宜対策をしてもらいたい。

(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	2023/9期	2024/9期	2025年9月期
資産総額	578,989,423	527,084,891	599,551,647
売上高	1,424,920,330	1,455,328,775	1,635,833,189
経常利益	38,726,862	2,110,474	15,709,794
当期利益	5,214,859	71,754	9,666,600
経常収支比率	101.9%	101.8%	137.6%

※ 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	2023/9期	2024/9期	2025年9月期
経常費用	1,421,762,676	1,467,435,901	1,626,528,601
経常収益	1,460,489,538	1,469,546,375	1,642,238,395
経常収支比率	102.72%	100.14%	100.97%

○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
・大きな課題として2点が今後の運営上での課題となると考えます。 ①人件費：最低賃金の上昇もあり、人件費のみが増額していくと運営上の経費として過剰な負担となる場合もあるので、経費増を賄うべく売上利益に繋がる運営を行い対応を行いたいと考えます。②委託業者（生産者）の減少や天候不良：お客様が期待する道の駅としては、新鮮で安全で美味しい地元の野菜を販売しているということがあります。そういった中、生産者の高齢化や昨今の天候不良等の影響が農産物にも表れており、その対策を実施することが急務であると考えております。