

令和2年度 指定管理者制度導入施設モニタリングシート

●施設概要

施設名	道の駅 まくらがの里こが	施設所管課	商工観光課		
指定管理者名	ダイナック・三井物産フォーサイト共同グループ 代表企業 (株)ダイナックパートナーズ	指定期間 (評価実施年)	2012年4月1日	～	2022年3月31日
施設設置目的	古河市の新しい顔として、立地と地域資源を活用し、商業・工業・農業といった「古河」の多様な魅力を本県のみならず全国に広報する場とし、また、道路利用者のための休憩施設等の機能のほか、本施設の目的とされた「利用者をひきつける魅力」を持った交流拠点、さらには、地域のコミュニティ形成と地域住民の生き甲斐作りに寄与し、安らぎと賑わいを生み出す「魅力的な場」となる道の駅として、多くの人が触れ合う施設とする。				
主な実施事業	施設の運営、物販、飲食施設、貸館業務、地域振興に関する業務				

●実績報告

開館・ 開園日数	利用人数 (人)	利用団体数 (団体)	減免数 (件)	指定管理料 (円)	指定管理者の収支状況			備考
					収入【A】(千円)	支出【B】(千円)	差引【A-B】(千円)	
365日	908,528	399	12	0	938,644	949,254	△10,610	コロナウイルス感染防止による 利用制限あり

●管理運営状況

項目	評価基準(評価の観点)	評価内容				
		自己	指定管理者コメント	所管課	所管課コメント	
1. 団体の能力	団体の安定性	安定した運営ができる財務状況である				
	団体の信頼性	類似施設の管理実績が良好である				
	団体の財務状況	法人全体の財務状況が健全で、市の提示した納入金の条件に沿った施設管理を運営する体力がある				
	基本方針	市の計画や条例における施設の設置目的や役割を理解している 指定管理者としての責務を認識し、真摯に事業に取り組む姿勢がある				
2. 管理運営の基本事項	公平性の確保	誰もが平等・公平に利用できる仕組みづくりがされている	S	毎月200件近い、多くのお客様の声を拾い、改善活動に活かしております。個人情報に関しましては、社内規定およびマニュアルに基づき、管理してまいります。	A	お客様からの声を拾い、真摯に対応することによって、業務の改善に繋がっている。
		・利用時間・開館日は設置及び管理に関する条例施行規則を遵守している。 ・予約方法・受付方法は的確である				
	苦情・要望の把握と対応	利用者の意見・要望の把握とその反映の方法は的確である トラブル発生時の対応策や未然防止策が検討されている	S	危機管理に関しましては、危機案件毎に本部との連携ルールがしっかりと決まっていますので、スムーズな対応が可能となっています。 また、近隣の警察や消防などと普段より連携をとり、事故などの際も柔軟に対応してまいります。	S	
	情報管理	個人情報保護や業務上知り得た秘密の漏洩防止策が講じられている 情報公開への対応は的確である ・業務上知り得た秘密や個人情報の適切な管理方法について定めた個人情報保護マニュアルが策定、更新されている ・情報管理について職員に意識付けされており、マニュアル通り運用されている	S		A	
安全対策・危機管理	日常から利用者が安全に利用できるよう、事故防止、防犯、防災などきめ細かい安全対策が講じられている 事故、災害など緊急時において適切な対応ができるような体制がとられている	A		A		

		<ul style="list-style-type: none"> ・日常的に必要な安全点検を行っている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・最低年1回の避難訓練を実施している ・危機管理マニュアルが策定、更新されている ・危機管理マニュアルが職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている 				
3. 管理運営体制	人員配置	<p>当初の計画通り地元住民を優先的に雇用している</p> <p>必要な有資格人員が適正に配置されている</p> <p>グループ企業を含めて必要な人員配置がされており、スポット的な行事(イベント)に対しても柔軟に対応している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行に必要な資格を持った職員を確保しており、適正に配置している ・勤務時間・賃金・雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している ・グループ企業等との協力体制により、イベント時や繁忙期の接客が円滑に行われている 	A	<p>OPEN 時より、勤務いただいている地元のリーダースタッフを中心に、スムーズな運営ができております。</p> <p>施設の維持管理に関しましては毎月報告させていただいている通りですが、引き続き、適切な維持管理を続けてまいります。</p>	A	<p>社員教育や部門別のミーティングなどにより、従業員の資質向上に努めている。また、ベテランのパートさんも多く、顧客対応は概ね良好である。</p>
	人材育成	<p>職員の資質向上に向けた研修体制や指導体制の取組みがされている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公の施設の従事者としての意識づけ、資質向上等の研修を実施している ・職員の技術向上のための研修を実施している ・利用者に対して気持ちの良い対応をしている 	S		S	
	施設の維持管理	<p>施設の機能維持、物品管理の方策は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設を清潔で衛生的に保っている。 ・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している ・修繕が必要な箇所や危険箇所を早期に把握できるような体制がとられている ・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している ・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している 	A		A	
	施設の維持管理に係る業務委託	<p>再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である</p> <p>再委託業務の成果確認の方法は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託先を決める際に数社から見積もりをとるなど、委託方法及び委託先は適切であり、事前に市の承認を受けている ・再委託業務の成果確認を実施している 	A		A	
4. 施設の効果的活用	施設活用の基本方針	<p>道の駅としての機能・役割を理解している</p> <p>近隣同種施設との差別化を図る工夫が講じられている</p>	A	<p>地域団体との連携に関しましては今後更に強めていきたいと考えております。</p> <p>提案事業に関しましては、今のところ事業化できているものはありませんが、農業体験などテスト実施しているものもありますので今後形にできればと思っております。</p>	A	<p>生産者との十分な信頼関係が構築されており、近隣道の駅と比較して、より新鮮で豊富な品揃えを実現している。</p>
	情報発信	<p>周辺地域の観光情報、地域イベント・地元特産品等の地域情報、道路交通情報など、利用者が必要とする情報の収集・発信方法は的確である</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設や周辺地域の魅力に関する情報を積極的に収集し、効果的に各方法で発信している ・道路交通情報など利用者が必要とする情報発信を的確に行っている 	A		A	
	利用促進・広報PR	<p>道の駅がを広く全国的にアピールする方策・メディア媒体の活用に工夫が見られる</p> <p>来訪者を増加させるための取組に効果が見られる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種媒体を利用した利用促進の取組を実施している ・利用促進の取組に効果が見られる 	A		A	
	地域団体との連携	<p>市や地元関連団体と連携し、新たな特産品や道の駅オリジナル商品の開発に意欲的である</p> <p>各種地域団体との連携を図り地域活性化等に取り組むことに意欲的である</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市や観光協会等との連携が図られている ・市や地元関連団体との連携による地域活性化の取組がなされている 	A		A	
	直売施設	<p>道の駅の地元農業振興に係る役割を理解した取組がなされている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元特産品の仕入・販売について生産者への配慮がみられる ・消費者のニーズを的確に捉え、魅力ある品揃えである 	S		S	
	物産施設	<p>古河ブランド商品等を含め、特産品の普及に努める取組がされている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・古河ブランド商品をはじめ地域特産品の普及促進に努めている ・消費者の購入意欲を増加させるような魅力的な品揃え、商品配置など物販促進に努めている 	A		A	
	食事提供施設	<p>魅力的なメニュー構成、古河らしさに工夫がなされている</p> <p>テナントと連携し、魅力的なフードコートの運営が期待できる・</p> <p>食材の仕入れについて、地産地消の理念に基づいている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・古河らしさのある魅力的なメニュー構成であり、値段設定も手ごろである ・衛生管理基準に則り、清潔で安全な管理をしている 	A		A	
	提案事業	<p>事業内容が独創的で魅力があり、集客数に効果が見られる</p>	A		A	

		・魅力的な企画やイベントの実施により、利用者数や稼働率に効果がみられる				
5. 効率性	経費削減・収支バランス	経費節減のための方策は、無理がなく実現可能なものである 設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である	A		A	
		<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入は当初見込みと乖離していない ・提案事業(物販)収入は当初見込みと乖離していない ・提案事業(飲食)収入は当初見込みと乖離していない ・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない) ・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している ・指定管理に係る会計は、団体自体の会計と区別した管理をしている 				

【評価基準】

SS	優良:仕様書等の業務要求水準を上回る効果的・画期的な取組により、優れた成果があったもの【コメントに取組内容・効果の具体例を記入】
S	良:仕様書等の業務要求水準を上回る取組がされているもの【コメントに取組内容の具体例を記入】
A	普通:仕様書等の業務要求水準どおりに行われているもの
B	不十分:仕様書等の業務要求水準に達しておらず、さらなる努力・改善が必要なもの
C	不備:仕様書等に基づく実施すべき事項が履行されておらず、指導や事業内容の見直しが必要なもの

●総括評価

指定管理者	1年間の自らの管理運営状況、施設の実績等を評価し、翌年度の課題等があれば記入してください。	7月に駐車場が拡張され、集客の大幅な増加を期待していたが、コロナウイルス感染拡大の伴い、非常に厳しい1年を送ることになりました。そのような状況のなか、日常品である野菜をはじめとする生鮮食品の販売と供給を行うという、道の駅の役割をしっかりと行うことを心掛けてきました。今後も道の駅の特徴を活かしつつ、他の道の駅に負けぬよう、お客様にわかりやすい差別化をしっかりと模索し、地元の皆様をはじめ近隣地域のお客様から愛される道の駅を作りたいと存じます。 課題としましては、営業からまもなく8年を迎え、施設の老朽化や設備の故障が頻繁に起こるようになりました。安心・安全を何より優先し、お客様はもとよりスタッフの働きやすい環境を作ることに力を注いでまいります。
所管課	事業報告書の内容、利用者アンケート及び実地調査の結果等を多角的に評価し、指定管理者制度導入の効果を検証してください。	新型コロナウイルス感染症の影響により、バス旅行者をはじめとした遠方からの来訪客が大幅に減少したものの、野菜をはじめとした生鮮食品の品揃えの豊富さによって近隣の住民を取り込み、減少幅を最小限に留めたことは一定の評価ができる。しかしながら、年間の営業損益はマイナスであり、ウズコロナ時代を見据えた経営基盤の再確立が至上命題となる。 今後はサントリーホールディング株式会社の子会社として、適宜バックアップを受けながら、これまで培ってきた「質の高い農産物の品揃え」や「お客様の声の収集・改善」等の良い面を活かしつつ、健全な運営状況を目指していただきたい。