# 令和　5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<br>代表企業　株式会社ダイナック | **指定期間**<br>**（評価実施年）** | 令和　4年　4月　1日 | ～ | 令和　14年　3月　31日 |
| | | | （指定期間　　10　年　　のうち　2　年目） | | |
| **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ー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) | |
| 363 | 1,060,989 | 487 | 0 | 0 | 1,128,217 | 1,101,652 | 26,565 | |

## ●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 | S | 財務状況および運営するための経営的な体力など、現時点で全く問題ありません。<br>コロナ禍で一時期、業績悪化しましたが、順調に回復してきています。<br>今後も無理なく、健全な施設運営を行ってまいります。 | S | サントリーグループの一員であり、健全な運営状況を保っている。<br>コロナ禍による影響はあったが、月間最高売上を更新し、好調に推移している。 |
| | 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<br>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 | なるべく多くの方に御利用いただけるように平等・公平に努めています。<br>他の道の駅に比べても、長い時間開館して多くの方に御利用いただいています。 | A | |
| | | ・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。<br>・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<br>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 | 多くのお客様の声を集めて改善活動に繋げています。 | A | |
| | | ・苦情・要望の把握方法が的確であり、対応経過が記録されている<br>・より多くの意見を集められるよう工夫が図られている | | | | |
| | 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<br>情報公開への対応は的確である | S | グループ全体で運用できるマニュアルと体制を整えており、遵守しております。 | A | |
| | | ・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<br>・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 | | | | |
| | 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<br>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 | S | グループ全体の緊急時マニュアル、危機管理マニュアルを運用しております。<br>避難訓練も三井物産フォーサイト社中心に滞りなく実施しています。 | A | |
| | | ・日常的に必要な安全点検を行っている<br>・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている<br>・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<br>・最低年１回の避難訓練を実施している<br>・危機管理マニュアルが策定、更新されている<br>・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<br>・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 | 当初の計画通り地元住民を優先的に雇用している<br>必要な有資格人員が適正に配置されている<br>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<br>・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<br>・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<br>・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 | S | 90%以上のスタッフを地元雇用しています。<br>常に適正な人員を配置できるようにスタッフ募集や採用を行っており、繁忙期の本部スタッフのヘルプなども随時実施しています。<br>資格取得な研修などスタッフの育成に必要な取り組みを行っています | S | 地元の方々の雇用促進に努めている。<br>資格取得の案内を周知させており、業務の質の向上に努めている。 |
| | 人材育成 | 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<br>・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<br>・職員の技術向上のための研修を実施している<br>・利用者に対して気持ちの良い対応をしている | S | | S | お客様の声にも見られるように、明るい接客を行っており、今後も期待できる。 |
| | 施設の維持管理 | 施設の機能維持、物品管理の方策は適切である<br>・施設を清潔で衛生的に保っている。<br>・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している<br>・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<br>・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している<br>・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している | A | 維持管理計画に沿って、滞りなく各点検業務、維持管理業務を行っています。 | A | |
| | 施設の維持管理に係る業務委託 | 再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である<br>再委託業務の成果確認の方法は適切である<br>・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<br>・再委託業務の成果確認を実施している | A | 再委託先のルールはしっかり守っています。 | A | |
| 4.施設の効果的活用 | 施設活用の基本方針 | 道の駅としての機能・役割を理解している<br>近隣同種施設との差別化を図る工夫が講じられている | S | 売場の充実を図るだけでなく、イベントなどの集客活動は日頃から多く実施しており、一部売場の改装も行いました。<br>SNSを使った積極的な情報発信を日々行っています。 | S | 売り場の改装を行い、販売場所を分かりやすくするなどの工夫が凝らされている。 |
| | 情報発信 | 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<br>・施設や周辺地域の魅力に関する情報を積極的に収集し、効果的に名方法で発信している<br>・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 | S | | S | Instagram や Facebook をはじめ、X や Google でも情報発信を行っている。 |
| | 利用促進・広報PR | 道の駅こ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<br>来訪者を増加させるための取組に効果が見られる<br>・各種媒体を利用した利用促進の取組を実施している<br>・利用促進の取組に効果が見られる | S | | S | |
| | 地域団体との連携 | 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<br>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<br>・市や観光協会等との連携が図られている<br>・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 | 現在、古河市から委託された「地場産品開発」を実施中です。 | A | |
| | 直売施設 | 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<br>・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<br>・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 | 生産者会議を実施し、農家との情報交換を行っている。また、お客様の声を有効に活用している。 |
| | 物産施設 | 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<br>・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<br>・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 | 古河ブランドに関しては<br>新たな取り組みは行っていませんが、地場産品開発と並行して、今後強化してまいります。 | A | |
| | 食事提供施設 | 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<br>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・<br>食材の仕入れについて、地産地消の理念に基づいている<br>・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<br>・衛生管理基準に則り、清潔で安全な管理をしている | S | フードコートや惣菜メニューには今後も地元産品を積極的に取り入れてまいります。 | S | 地元産品を用いた新メニューを提供している。カフェにおいても、さしま茶ソフトを販売し、魅力的な展開をしている。 |
| | 提案事業 | 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<br>・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 | S | | S | 様々なイベントを開催し、定期的なにぎわいを創出している。 |
| 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<br>設定額（サービスとコストのバランス）は妥当である<br>・利用料金収入は当初見込みと乖離していない<br>・提案事業(物販)収入は当初見込みと乖離していない<br>・提案事業(飲食)収入は当初見込みと乖離していない<br>・修繕費は適切に執行されている（過剰な剰余金はない）<br>・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している<br>・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 | A | 前年より収支共に大きく伸長しています。修繕費は10年を契機に頻繁に発生してきています。 | A | |

【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。 | 令和5年度は5月にコロナが5類に移行後、集客・売上共に大きく改善しました。<br>10月にはフードコート・ベーカリー売場の改装を行い、売場の活性化を行いました。クリスマスツリーイベントは2年目を迎え、多くのお客様に喜んでいただいています。<br>一方で人材の確保や原材料の高騰など、景気の回復と反比例して今後も大きな課題となっています。<br>お客様への配慮を行いながらも、値上げなどの現実的な対策を打っていかざるを得ない状況になっています。<br>OPENから10年が過ぎ、以前に比べ毎月のように修繕案件が発生してきていますので、こちらも原則早急に必要なメンテナンスを実施してまいります。 |
| 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。 | 令和5年度では、月間最高売上を更新するなど全体的に見て業績が好調であった。代表企業である株式会社ダイナックが農家と消費者の架け橋となり、相互に対して魅力的な道の駅を展開していることが大きな要因である。<br>他方、課題でも述べられているように原材料の高騰による値上げと修繕案件の急増が大きな打撃である。日々の小さな変化に目を向けつつ、地域の交流拠点を根幹においたにぎわいのある道の駅の展開を今後も継続していただきたい。 |