

## 令和2年度 指定管理者の管理運営評価シート

施設名	道の駅国見 あつかしの郷		
指定管理者	名称	国見まちづくり株式会社	
	所在地	福島県伊達郡国見町大字藤田字一丁田二1番地7	
指定管理料	25,000,000円（年額）	選定方法	非公募
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日（5年間）		
評価担当課	産業振興課		
施設の概要	<p>【所在地】 国見町大字藤田字日渡二18番1</p> <p>【目的】 道路利用者への良好な休憩の場の提供、地域情報及び道路情報の発信、子育て支援の充実を図ることによる町民と来訪者の交流促進、地場特産品等の販売等による地域産業の振興並びに地域の防災拠点として町民の福祉の向上を図ることを目的とする。</p> <p>【構造】 本体(鉄骨造)面積2,726.28㎡、駐車场上屋(鉄骨造)面積145.00㎡ 非常用発電機(鉄骨造)面積37.18㎡</p> <p>【運営方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設置目的に基づき、管理・運営を行うこと。</li> <li>・地域の特産物を優先的に取り扱うこと。</li> <li>・効率的な運営に努めること。</li> <li>・駐車場をはじめとした施設内の事故防止に努めること。</li> </ul>		
指定管理者の業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 国見町道の駅の設置及び管理に関する条例第12条各号に掲げる業務</li> <li>2. 前号に付随する次に掲げる業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理運営に要する物品等の購入事務業務</li> <li>・施設の運営に関する行事等の企画、実施業務</li> <li>・施設の日常活動を記録し、報告する業務</li> <li>・施設、附属設備及び物品の保守及び維持管理並びに施設等の修繕に関する業務</li> <li>・消防法第8条に定める防火管理者の業務</li> <li>・公共料金等の支払いに関する業務</li> <li>・その他施設の日常管理に関する業務</li> <li>・その他委託者又は受託者が必要と認める業務</li> </ul> </li> </ol>		

評価項目	評価の内容	評価	備考
1 職員配置などの 実施体制	人員配置について適切な配置がされているか。	B	79名（令和3年3月31日時点） 正職員11名（男6, 女5） パート53名（男7, 女46） アルバイト15名（男6, 女9） 【部門別】 ①総支配人1名 ②総務部9名（正3, パ6） 常時4名配置※土日はフル ③販売部33名（正3, パ26, ア4） 常時12名配置※コンビニ3、市場9 ④料飲部36名（正4, パ21, ア11） 常時12名配置※FF4、レストラン7、エ8
	事業に則した職員研修が実施されているか。	B	研修の実施回数2回 研修内容 部門別の方針共有 サービス向上 クレーム対策

評価項目	評価の内容	評価	備考
	指定管理業務の全部、又は主たる業務を再委託していないか。	B	再委託業務は無し
2	施設、設備及び備品の維持管理状況	B	<p>仕様書における維持管理業務</p> <p>①植栽管理業務 ②清掃管理業務 ③保守点検業務 ④警備業務 ⑤日常点検業務 ⑥廃棄物処理業務 ⑦修繕業務 ⑧備品管理業務 ⑨帳簿の記帳業務 ⑩道の駅業務 ⑪観光案内業務 ⑫物品販売業務 ⑬飲食（宿泊）提供業務 ⑭法令等手続業務 ⑮保険加入業務 ⑯町及び指定管理者の協議・連携業務 ⑰子育て世代支援施設運営業務（町直営のため除く）</p>
	整理整頓、清掃がなされており、植栽等についても美観を損なっていないか。	B	<p>日常清掃（直営）：毎朝夕に実施。 日常清掃（委託）：トイレ 定期清掃（直営・委託）：休館日に空調設備、給排水設備、衛生設備</p>
	法定保守点検について、点検内容、時期等が法令基準に基づき実施されているか。		町対応（特定建築物、消防設備、家用電気工作物）
	法定保守点検において、異常が認められた場合、また、修繕が必要な箇所が見つかった場合、適切な処理が実施されたか。		無
3	サービス向上への取組状況	A	<p>SNSの更新（週3回） FMの情報発信（毎週1回） チラシ（毎月1回） ※県北地域への新聞折込3000部、宮城県南までの場合は30,000部</p>
	特定の利用者を優遇したり、法令に基づく手続を経ることなく、利用を制限している事例はないか。	B	割引の取り扱い無 利用制限の取り扱い無
	利用者に対して満足度についての調査（アンケート、意見箱の設置等）を行ったか。	B	<p>満足度調査の実施無 ※令和2年度国見ブランド育成事業・国見町ブランディング委託業務において、女性生活者視点による助言・指導を受けている。</p>
	苦情やトラブルに対し適切、迅速に対応しているか。	B	<p>口頭、電話などの苦情、トラブル件数月2件（うち対応件数2件）※書面での報告件数 ※主な内容：レジ対応、品質等</p>
	緊急時の連絡体制は整っているか。避難訓練等は実施されているか。	B	<p>訓練実施回数2回 訓練内容 緊急通報・館内通報、初期消火、避難誘導 ※各部責任者までの連絡体制有</p>

評価項目	評価の内容	評価	備考
4	防犯、防災対策への取組状況	リスクに応じた保険等に加入しているか。	A 企業総合補償（火災自然災害、備品商品） 労働災害総合補償 自動車保険 事業活動総合保険（食中毒、新型コロナ等）
5	個人情報保護の措置状況	個人情報適正に管理されているか。	B 個人情報の管理は、一部の職員しか扱えないように鍵付きキャビネット庫にて管理している。
6	経理の執行管理状況	適正に経理処理が実施されているか。	B
		収支計画書と大きな隔たりはないか。	B
		定められた使用料等を適正に収受しているか。	B
7	施設利用状況	前年同期と比較し、利用者数、施設稼働率に著しい差異はないか。	B R元年度利用者数1,526,585人 R2年度利用者数1,304,383人 R元年度施設稼働率100%（利用日数/（365日-休館日）） R2年度施設稼働率100%
8	町への報告体制の確保	月次報告、年度報告、その他必要な報告が適切に提出されているか。	B
9	総合評価	<p>国見町道の駅の管理の設置及び管理に関する条例、同規則、管理運営に関する基本協定書、指定管理者業務仕様書に基づき、施設目的である道路利用者への良好な休憩の場の提供や、地域情報及び道路情報の発信、地場特産品等の販売等による地域産業の振興、町直営である子育て支援施設との連携を図っており、町民と来訪者の交流の促進や、地域の防災拠点として町民の福祉の向上のため、サービスの質の安定と継続を図っており、適正な管理が行われていると評価する。</p> <p>以下、指定管理者業務仕様書における維持管理業務について記載する。</p> <p><b>【施設別】</b>  飲食提供施設や地場特産品等販売施設、観光交流施設の利用時間について、利用者ニーズや出荷組合の負担軽減、管理運営経費節減などにより、時間短縮の変更をしている。一方、地場特産品等販売施設に位置付けるコンビニエンスストアは24時間のため、時間延長の変更をしており、いずれの施設も適正な管理が行われていると評価する。  なお、駐車場については、土日祝日など利用者が多い場合において、職員による交通案内を徹底し安全対策、事故防止に努めており、適正な管理が行われていると評価する。</p> <p><b>【仕様書における維持管理業務】</b>  別紙のとおり適正に管理が行われていると評価する。</p> <p><b>【その他】</b>  新型コロナウイルス感染症の感染防止対応は、飛沫感染防止パーティションの設置やレストランなどにおける利用者席の配置変更、福島県の第三者認証制度の「ふくしま感染防止対策認定店」認証を受けるなど、いち早く対策を講じるなど優れた管理が行われていると評価する。  福島県沖地震の対応については、基本協定書第37条（緊急時の対応）に基づき、被害調査から復旧まで機敏に対応され、町へ報告するなど適正な管理が行われていると評価する。  環境対策については、基本協定書第36条（環境対策）に基づき、冷暖房の省エネ使用やリサイクル、再生原料を使用した製品の使用など、適正な管理が行われていると評価する。  喫煙対策については、施設内は原則禁煙とし、南棟コンビニエンスストア側に灰皿を設置しており、概ね適正に管理されているが、町と連携して更なる分煙対策の徹底が必要であり、一部課題があると評価する。</p>	

評価項目	評価の内容	評価	備考
------	-------	----	----

- 評価の基準
- A 基準や目標を上回る優れた管理が行われている
  - B 適正な管理が行われている
  - C 概ね適正に管理されているが一部課題がある
  - D 協定等が遵守できていないなど、改善が必要である

(1) 植栽管理業務

施設内に植栽されている樹木は、南側広場にモミジやカエデ、芝生は同広場や駐車場植栽帯にそれぞれ植栽しています。施設内の植栽樹木等の維持管理を行う業務については、直営にて適正な管理が行なわれていますが、一部樹木で枯れ枝が見受けられます。また、美観・衛生においても良好な状態を保っており、苦情に対しても即座に対応しています。

(2) 清掃管理業務

施設内の建物、附属施設、駐車場及び建物周辺等の清掃を行う業務については、直営と一部清掃業者へ委託し、適正な管理が行われています。また、美観又は衛生において良好な状態を保っており、苦情に対しても即座に対応しています。新型コロナウイルス感染症対応（利用者が多数使用する手すり等の消毒）についても適正な管理が行われています。

(3) 保守点検業務（消防設備点検、特定建築物定期点検は除く）

施設内の設備及び機械等の専門的な保守点検を行う業務については、空調設備や給排水設備、ガス設備、EV設備の保守点検業務があり、それぞれ専門業者へ委託しています。業務実施にあたっては、定期点検に立ち会うなど安全性、確実性をそれぞれ確認し適正な管理が行われています。なお、業者選定にあたっては、町に倣って数社見積りを取りするなど経済性にも配慮されています。

(4) 警備業務

警備業務については、開館時間内は、施設内を適宜巡回し、不審者・不審車両の進入防止、不審物の発見・処置、火の元・消火器・火災報知器の点検及び放置物の除去等を適正な管理が行われています。開館時間外は、機械警備業者（セコム）へ委託し遠隔監視の対応とし、異常の発生に際しては速やかに駆けつけ対応するよう体制を構築しています。不審者・不審車両、不審物については、福島北警察署築分署（藤田駐在所）と連携し、取り組んでいます。また、万引きなどの被害防止のため保守警備についても委託にて対応しています。

(5) 日常点検業務

目視点検等により、施設・設備・遊具等の日常点検を行う業務について、チェックリストを用いて巡回点検し、適正な管理が行われています。特に利用者（特に子ども）が頻繁に使用する施設・遊具や、火の元などの設備箇所については、入念に点検・修繕していることもあり、期間中、利用者・指定管理者職員の事故・怪我等が発生していません。

(6) 廃棄物処理業務

廃棄物の処理を行う業務については、分別を行ったうえで施設東側に集積し、関係法令等に準じて適切に処理しています。リサイクルについては、大量に発生する段ボールについて、業者へ引き渡し収益の一部としています。調理等で発生する廃油についてもリサイクルに取り組んでいます。

(7) 修繕業務（町修繕は除く）

修繕については、施設・設備等の破損、損壊、老朽化等に応じて修繕方法を検討し、見積書の徴収から修繕の実施まで適正な管理が行われています。※修繕を応急的な修繕と計画的な修繕に区分していないこと、実施した場合の修繕台帳への記帳や修繕箇所の写真を撮影、修繕データの保存、修繕台帳写しが提出されていないことについては、一部課題があると評価します。

(8) 備品管理業務（町貸与部品含む）

施設管理に必要な備品については、適切な状態に保持・管理しています。

(9) 帳簿の記帳業務

帳簿記帳の業務については、施設管理に係る収入及び支出について、適切に帳簿へ記帳しています。

(10) 道の駅業務

利用者に対して道の駅制度及び「道の駅」登録・案内要綱に規定されるサービスを提供する業務については、次のとおり適正な管理が行われています。

ア 休憩機能提供業務について

- ㊦ 駐車場、公衆トイレ及び公衆電話を24時間安全かつ快適に利用できる状態を維持しています。
- ㊧ 公衆トイレは常に清潔に保ち快適に利用できます。
- ㊨ 駐車場に放置自動車等がある場合は、所轄警察署へ通報・相談し、適切に対応しています。

イ 情報発信業務について

利用者に対して道路情報や観光情報について適切に対応しています。緊急医療情報、防災情報については、町からの情報を基に、適切に対応していますが、町を介さない医療・防災関係機関との連携・情報共有が必要であると一部課題があると評価します。

ウ 公衆電話については、未設置のため、早急に町と協議し、特殊簡易公衆電話（1台）の設置を行うなど一部課題があると評価します。

エ 東北地区「道の駅」連絡会に加盟し、連携を深めています。また、ふくしま道の駅交流会でも幹事を務め、連携強化に積極的に取り組んでいます。

(11) 観光案内業務

利用者に対して地域の観光情報等を提供する業務については、インフォメーション窓口において、来訪者及び電話等による問い合わせに対する観光等に関する案内を行っています。

観光等に関する情報の収集及び提供、観光等に関するパンフレット等の収集、配置、配布及び更新に努めています。

※福島県の観光事業（コードFやウルトラマンスタンプラリーなど）への協力の伴い、当該事業に係る業務が増え、通常の観光案内業務に影響があることから、通常の観光案内業務に支障がきたさないよう当該事業への取り組みについては、町との連携が不可欠です。

(12) 物品販売業務

施設目的の達成と、利用者の利便性を図るため、利用者のニーズに応えられる物品等の販売を行う業務に取り組んでいます。

ア 物販施設の設置

北棟に農産物直売所として「くにみ市場」を設置、南棟にコンビニエンスストアを設置しています。

イ 自動販売機の設置

北棟南面に4台、南棟北面に4台、南棟休憩情報スペースに1台設置しています。

ウ 販売商品の選択等

施設の設置目的である地元産品の普及に努めるため、地元の農産物及び特産品を積極的かつ優先的に取り扱うよう配慮しています。

エ 価格設定

販売する商品の価格設定は、一般的な市場価格及び利用者の利便性を勘案適切に設定しています。

※今後、地元産で高付加価値のある農産品等については、一般的な市場価格に差をつけた価格設定の検討が必要であると一部課題があると評価します。

オ 収益

仕様書では当該業務に係る収益は自らの収入とすることができるとしています。

また、他の指定管理者業務と別に事業報告者や収支決算書を整備しています。なお、当該業務が他の指定管理者業務に悪影響を及ぼしていないことは事業報告書等において確認しています。

カ 地元団体等との協働

町内の地域の活力や魅力を高めている意欲的な地元出荷団体及び地元生産団体等と積極的かつ優先的な連携及び協働を図り、地域の実情に即した業務を行うよう努めています。

キ 第三者への委託

仕様書には指定管理者は、あらかじめ書面での町承諾により第三者に物品販売業務を委託することができるかとされていますが、現在委託はありません。

ク 関連法令の許可等

物品販売業務を行うにあたって、指定管理者は次の許可を受けています。

食肉販売業、魚介類販売業、乳類販売業

ケ 衛生管理等

衛生管理については、福島県の食品衛生管理マニュアルを遵守し、万全な衛生管理と商品管理を行っています。

コ 事故等の報告

事故等が発生しないように予防に努めており、現在まで発生していません。

また、万引きなどの犯罪について、監視カメラや警察に相談するなど適正に取り組んでいます。

13) 飲食(宿泊)提供業務

利用者の利便性を図るため、利用者のニーズに応えられる飲食(宿泊)の提供を行う業務に取り組んでいます。飲食については、ファストフードと、レストラン・カフェの調理・ホール、宿泊については、北棟2階の宿泊室4室と会議室2室が利用できます。

なお、南棟2階会議室や北棟2階会議室を利用した飲食の提供も自主事業として取り組んでいます。

※宿泊の夜間対応は、旅館業法上、職員常駐は義務付けられていないことから、コンビニエンスストアの配置職員が兼務しています。地震等災害の緊急時における対応にも取り組んでおりますが、利用者利便が損なわれないよう、利用者に対して十分な説明と、緊急時の対応や利用者以外の人の出入り確認・対応等について一部課題があると評価します。

ア 飲食(宿泊)提供施設の設置

飲食提供施設は、北棟にファストフード、レストラン、カフェを設置しています。

宿泊提供施設は、北側棟2階の4室と会議室2室を設置しています。なお、会議室2室はスポーツ少年団等の合宿などに利用されています。

イ 自動販売機の設置

(12)イのとおり。

ウ 食材の選択等

食材及び仕入等は、可能な限り町産食材の活用に努めています。

エ 献立及び価格設定

提供する食事の内容(献立)は、子どもから高齢者までの幅広い年齢層の嗜好や利用者ニーズを踏まえたメニューの用意に努めています。

価格については、近隣市町の道の駅の価格設定や、市場価格、利用者の利便性を勘案して設定しており、適正な価格を設定されています。

オ 酒類の提供

酒類を提供する際は、利用者の安全面及び体調面に特に注意し、未成年者の飲酒禁止の遵守や、館内事故、飲酒運転防止などの注意喚起の工夫に努めています。

カ 収益

仕様書では当該業務に係る収益は自らの収入とすることができるとしています。

また、他の指定管理者業務と別に事業報告者や収支決算書を整備しています。なお、当該業務が他の指定管理者業務に悪影響を及ぼしていないことは事業報告書等において確認しています。

キ 第三者への委託

仕様書には指定管理者は、あらかじめ書面での町承諾により第三者に物品販売業務を委託することができるかとされていますが、現在委託はありません。

ク 関連法令の許可等

飲食(宿泊)提供業務を行うにあたって、指定管理者は次の許認可を受けています。

飲食営業、簡易宿所営業

ケ 衛生管理等

衛生管理については、県の食品衛生管理マニュアルを遵守し、万全な衛生管理と商品管理を行っています。

コ 事故等の報告

事故等が発生しないように予防に努めており、現在まで発生していません。

14) 法令等手続業務

本施設の指定管理業務を遂行するために必要な関係法令等に定められた許認可、届出及び報告等の手続を行う業務については、消防に関する手続があり、適正に行っております。

15) 保険加入業務(火災保険は除く)

仕様書では、施設利用者の事故等に対応するための保険に加入し、事故等が発生した場合に手続を行う業務について、保険に加入することとしており、企業総合補償や労働災害総合補償、自動車保険に加えて、新型コロナウイルス感染症対応等としての事業活動総合保険に加入されるなど、基準や目標を上回る優れた管理が行われていると評価します。

16) 町及び指定管理者の協議・連携業務

町との協議・連携については、事業報告書、業務報告、事業計画書及び予算資料を作成し適正に行っています。

17) 子育て世代支援施設運営業務※町直営(委託業務)

18) その他

仕様書では、その他管理業務を遂行するために必要な業務について、定めのない場合で、道の駅施設の管理にあたって対応が必要となった場合は、誠意を持って対応することとしています。町(各課、商工会等)の事業計画に基づく要望や、突発的な要望等についても可能な限り対応していることは、基準や目標を上回る優れた管理が行われていると評価します。

道の駅国見あつかしの郷は、防災拠点として物資受入提供施設、防災倉庫、避難者休憩施設、防災情報発信施設、物資仕分提供施設、炊き出し施設としての役割が求められます。

指定管理期間中、数多くの災害が発生しましたが、その都度、町災害対策に応じて、防災倉庫の役割を担い、避難所へ物資を供給しました。

※避難者休憩施設や、炊き出し施設としての活用はありませんでした。