

高松市公の施設指定管理者導入施設に対する評価

評価対象期間：平成30年4月1日～平成31年3月31日

施設名	高松市道の駅源平の里むれ		
指定管理者	株式会社四国にぎわいネットワーク	施設所管課等	観光交流課
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5年間)	公募・非公募の別	公募
所在地	香川県高松市朝日新町32番10号		施設の維持管理・運営業務 ・物産棟(物販販売、産直市、食堂、産直カフェ) ・無料休憩所 ・情報センター ・駐車場
施設の概要	【施設】 木造平屋 【職員の状況】正社員7名 パート従業員26名 【開館時間】 9時～17時		
業務の概要			

	項目名	30年度	29年度	項目名	30年度	29年度
利用状況等	利用者数	253,763 人	230,328 人			
	アンケート回収数	3 枚	10 枚			
収支状況等	指定管理料	9,072 千円	9,072 千円	支出実績(税込)	102,731 千円	104,005 千円
	収入実績(税込)	103,535 千円	103,130 千円			

評価基準	評価項目	指定管理者自己評価コメント	所管課等評価
1 基本事項	①法令上必要な知識等、安全対策、危機管理	高松市道の駅源平の里むれ条例等関係法令に基づき、施設の維持管理・運営を行った。食品衛生管理・防犯指導・防災研修・避難訓練を定期的に行うことで、従業員の意識向上を図った。環境に配慮した取組みとしては、節電・節水意識の向上、ごみの分別の徹底、エコ商品の活用を行っている。	A
	②個人情報の保護、情報公開、環境への配慮		
2 住民の平等な利用確保	①管理運営、施設事業との関連性	高松市が示す管理基準についてはその都度ご指導をいただきながら、その遂行に努めた。毎月1回、本社にて行う会議に管理職が出席し、管理運営に関する情報の共有を図った。会議での決定事項は、即現場にフィードバックし、運営に生かした。	A
	②平等な利用の確保		
3 施設の効用の最大限の発揮	①利用促進対策	施設の強みを最大に発揮し、事業の公共性は十分果たした。オリジナル商品の開発や、七タメロン販売・梨祭りなどのイベント、SNS等を通じ、継続的な情報発信に取り組んだ。また産直カフェでは、主軸のジャージーソフトクリームに加え、地産地消のドリンクやイベント時の限定パフェの提供を行い、道の駅の新たな魅力づくりに取り組んだ。中四国・関西・関東地区の旅行会社等への営業展開も引き続き精力的に行い、香川県・高松市のPRを行った。また新聞・テレビ・情報誌等に取り上げていただけることでより多くの方々への情報発信ができた。事業の中で、本来は行政が検討すべき課題(防災・インバウンド・六次産業化等)に対する負担が大きくなってきている。また、指定管理期間があることで、お客様に対する新規提案ができず、歯がゆさを感じている。相談・クレーム対しては、全て真摯に対応した。	A
	②広報・PR対策		
	③企画事業・自主事業		
	④市・関係団体・地域等との連携		
	⑤サービス向上の取組		
	⑥相談・苦情への対応		
4 管理を安定して行うための人員及び財政基盤の確保	①職員確保計画等	労働力確保の厳しさは深刻さを増し、コストをかけた求人活動を行っても採用につながらず、またシフトの工夫にも限界があり、従業員の高齢化も一層進んだため、人員不足は経営上の最大の課題となっている。指定管理期間があることが応募の足かせになっており、厳しい状況ではある。一方で、各自が持つ能力を最大限発揮したお客様サービスに取り組むよう心掛け、調理技術の習得・接客接遇のスキルアップ・商品知識の共有等、全従業員を対象に教育を行っている。また正社員に対しては、防火管理者講習・酒類販売者講習・食品衛生管理者講習等法的な研修はもちろん、生産性向上に向けた研修を受講し、業務改善に向けた努力を行っている。損害保険は施設規模に合わせた内容に継続して加入している。	A
	②教育・研修		
	③就業規則等の遵守		
	④施設運営の健全性の確保		
	⑤損害保険等		
	⑥収支計画と執行管理		
5 管理に係る経費の縮減	①収入の確保・適正な人件費	ガス代の高騰に加え、設備の老朽化に伴う消費電力の膨らみが、水道光熱費を押し上げ、負担となっている。不足人員を補充できなかったために総人件費が減ったが、適正人員数ではないため、運営に影響がでてきている。厳しい環境であったが、税引前収支は黒字で終えることができた。経費の削減は地道な努力の積み重ねであることを従業員に意識付けを行い、極力支出を削減できるような方策を都度検討している。会計制度は諸基準に基づき適正に実施している。	A
	②運営経費の節減対策・コミュニティビジネスの視点		
	③経営の効率化		
	④合理的な会計制度		

総合評価コメント	総合評価
施設の管理条例や各種のマニュアルを遵守し、安全管理など、施設管理は適切に行われている。また、個人情報保護については、「高松市個人情報保護条例」に基づいて守秘義務の徹底を図っているほか、「高松市環境方針」に基づき、廃棄物の減量と分別を徹底するなど、環境配慮活動と経費削減への意識啓発を図っている。各種研修にも積極的に参加しており、一人一人が高い意識を持って管理運営に取り組んでいる。利用者ニーズの把握も積極的に行い、自主企画事業の実施等、地域と一体となった運営が行われている。また、オリジナル商品・イベントなどをSNSやメディア・ホームページ等で情報発信し全国的なPRに努め、集客者数も前年を上回ったことは評価できる。今後も継続して、利用者ニーズの把握を積極的に行い、新商品の開発を行う等の工夫した施設運営に取り組む、利用客の新規開拓やサービス向上に努力を重ねていただきたい。また、収支決算状況に関しても、収入実績、利用者数とも前年度を上回る実績を達成しており、また支出実績も前年度より減少し、黒字となっており、管理運営の効率化に対する努力は高く評価できる。今後も継続して、より一層、事業収入の増加及び経費削減に向けて努力を重ねていただきたい。	A