

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31年4月1日～令和2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	業務の概要	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 【定休日】第1・3火曜日		

	項目名	令和元年度	平成30年度	項目名	令和元年度	平成30年度
利用状況等	利用者数	256,217 人	253,763 人			
	アンケート回収数	3 枚	3 枚			
収支状況等	指定管理料	9,884 千円	9,072 千円	支出実績(税込)	108,391 千円	102,731 千円
	収入実績(税込)	108,173 千円	103,535 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	②		
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御指導を頂きながら、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、七夕メロン販売・梨祭りなどのイベント、HP・SNS等を通じ、継続的な情報発信に取り組んだ。産直市では農家からの仕入れに加え、高松市中央卸売市場からの直仕入れを増やし、特に果物を中心に、にぎわいのある売場づくりに努めた。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ただけの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。相談・クレームに対しては、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変わることなく、大きな経営課題である。雇用中の従業員に対しては、こまめなコミュニケーションを心掛け、働きがいのある職場環境づくりに取り組んだ。新型コロナウイルスの影響が出始めていた年度末にはパート労働者も含めた社員研修を複数回実施し、衛生管理や感染予防策の周知、正しい知識の共有及び運営に対する不安感の払拭等に努めた。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継続している。今年度は、消費税増税・軽減税率導入・HACCP・食品表示法経過措置終了、といった大きな制度改正が複数あり、知識の周知徹底に力を入れた。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		退職者が出ても不足人員の補充が行えず、少ない人数での運営に苦慮した。そのような中、最低賃金の引上げ・5日間の有給休暇取得義務化等、パート労働者の労働環境改善に伴う人件費増が大きく響いた。また、経年劣化に伴うガスや空調機器の修繕が想定以上に掛かり、修繕に対しては今後の大きな課題の1つであることを再認識した。さらにはキャッシュレス還元事業に伴うクレジット決済の急増により、支払手数料が約1.5倍に増え、非常に大きな経費増となった。以上、今年度も厳しい環境ではあったが最終利益は黒字で終えることができた。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
<p>施設の管理条例や各種のマニュアルを遵守し、施設管理は適切に行われている。また、食品衛生管理・防犯指導・防災研修・避難訓練など各種研修を行い、従業員一人一人の意識の向上、管理運営に取り組んでいる。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。</p> <p>利用者ニーズの把握も積極的に行い、自主企画の実施、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、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み、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。</p> <p>また、収支決算状況に関しては、収入実績、利用者数ともに前年度を上回る実績を達成しているが、施設の老朽化に伴い、修繕等の必要箇所も増えており支出に影響してきている。計画的な修繕を行い、サービス低下を招かぬよう今後もより一層、努力を重ねていただきたい。</p>	A