

令和7年度 指定管理者評価表

【別紙5】

施設名：地域活性・交流拠点施設（道の駅 奥河内くろまろの郷）

指定管理者名：一富士ケータリング株式会社

1. 個別評価

評価項目	評価の視点	自己評価	市評価
サービスの提供	施設の設置目的に沿って平等利用が確保されたか。	A	A
	施設の設置目的に沿ってサービスを提供しているか。	A	A
	利用時間、利用日、利用期間は遵守されているか。	A	A
	利用者に対する情報提供、情報発信は適切か。	A	A
	利用の承認、案内等は適切かつ迅速か、また接遇は適切か。	A	A
	利用者のニーズを把握し、改善、工夫を行っているか。	A	A
	施設の利用率は適正な水準にあるか。	A	A
	苦情等の対応は迅速かつ適切か、また市に迅速に報告しているか。	A	A
	指定管理者が行った自主事業は、市民サービスの向上に役立ったか。	A	A
施設等の維持管理	不具合が生じた場合の市への報告は適切か。	A	A
	建物躯体及び設備機器の点検・保守、安全確認等は適切か。	A	A
	修繕は適切か。	A	A
	備品の管理は適切か。	A	A
	清掃、警備、衛生管理は適切か。	A	A
労務状況	サービス提供及び施設の維持管理のため、計画どおり適正な人員が配置されているか。	A	A
	勤務体制が、勤務者の休暇、休憩等の取得が適正か。	A	A
	必要な専門的資格、技術を有する人材を確保しているか。	A	A
	従業員に対して、計画的、効果的な人材育成を行っているか。	A	A
	労働諸法を遵守しているか。	A	A
危機管理	緊急時に備えた、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切か、また、防火、防犯体制の整備、研修、訓練等は適切に行われているか。	A	A
	災害、事故、盗難等の発生時に迅速な対応ができる組織体制と連絡体制になっているか。	A	A
	利用者の安全は確保されているか。	A	A
個人情報	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、問い合わせ等への対応、研修は適切か。	A	A
	個人情報保護及び情報公開に関する関係法令を理解しているか。	A	A
	万が一、個人情報が流出した場合の対応が検討されているか。	A	A
財務状況	管理に要する収支は適正に保たれているか。	A	A
	支払いの遅滞は生じていないか。	A	A
	使用料、利用料金収入は計画どおりか。収入の増加が図られているか。	A	A
	現金は適正に取扱われているか。	A	A
	経費は縮減されているか、または、縮減に向けての努力がされているか。	A	A
	業務を外部委託している場合、その業務は施設管理の主要な部分以外であるか、過度に外部委託にシフトしていないか。	A	A
その他	省エネルギー、省資源、環境配慮物品等の購入など環境への配慮はなされているか。	A	A
	良好な関係を保つべき関係団体や地域との連絡調整は適切か。	A	A
	管理に要する法令は適正に遵守されているか。	A	A
	市との定例の連絡調整の機会が確保されているか。	A	A
	事業計画書（申請時）および年間事業計画書どおりに管理がなされているか。	A	A

評価欄の説明

- S：協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。
- A：協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
- B：協定等を遵守し、概ね仕様書に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。
- C：一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。

2. 収支報告

単位:円

		事業計画A	事業実績B	A-B	前年度実績	備考
収入	利用料金収入	1,394,000	1,627,800	(233,800)	1,559,800	
	自主事業収入	0	278,300	(278,300)	46,300	
	物品販売収入	96,399,000	95,568,557	830,443	96,401,323	
	手数料収入	175,000	134,051	40,949	115,305	
	指定管理料	38,000,000	38,000,000	0	38,000,000	
	指定管理料(河川広場)	4,800,000	4,800,000	0	0	
	その他収入	0	44,060	(44,060)	67,559	
	収入総額	140,768,000	140,452,768	315,232	136,190,287	
支出	人件費	15,114,662	19,264,671	(4,150,009)	16,525,309	
	事務費	1,454,000	1,379,264	74,736	1,494,829	
	管理費	7,284,954	5,805,774	1,479,180	6,999,917	
	事業費	783,606	782,263	1,343	763,969	
	光熱水費	6,357,911	6,119,416	238,495	6,367,661	
	リース料	3,132,140	3,200,415	(68,275)	3,212,844	
	河川広場	4,800,000	5,607,423	(807,423)	0	
	その他	3,872,727	11,805,150	(7,932,423)	11,511,472	
	支出総額	42,800,000	53,964,376	(11,164,376)	46,876,001	
収支差額		97,968,000	86,488,392	11,479,608	89,314,286	

3. 総合評価

自己評価

【物販】売上 前年対比99%／客数 前年対比106%

新規商品の取り揃えを増やすなどして新規性を強め、目新しさや常連のお客様を飽きさせない工夫を行った結果、客数は向上した。一方、手に取りやすい低単価のばら売り商品を増やしたことで客単価が下落し、売上は前年割れとなった。主力商品である豆の蔵元からの納品が安定せず売上が伸び悩む中、細かな取り組みによりお客様に注目される売場づくりができた。また、地域商品のPR強化を目的としたレイアウト変更も行い、地域活性・交流拠点としての役割も強化した。

【イートイン】売上 前年対比105%／客数 前年対比103%

ソフトクリーム改良を進めるなど既存商品のレベルアップを図るとともに、焼きたてパンの新作開発やフェア展開も含め、常に新規性を追求し行動した。

【レストラン】売上 前年対比107%／客数 前年対比101%

現状の席数・営業形態・提供コーナーの面積を加味すると、繁忙期の客数はピークに近づいてきている印象がある。閑散期や平日の客数向上に向け、テイクアウトや時間外営業など新規性を強化し、さらなる向上を目指す。

【情報発信】

今年度はSNSの安定した発信基盤の構築や地域との連携強化を行い、次年度初めより以下の取り組みを実施する。

- ① SNS専属担当者を配置し、投稿の質の向上および地域情報の発信強化を図る。
- ② 情報案内コーナーを拡充し、レイアウト変更により分かりやすさを改善する。
- ③ 地域の企業情報や商品のPRコーナーを設置する。
- ④ 地域との連携をさらに深め、道の駅の活用を通じた地域活性化を図る。

市評価

・令和7年度においても、引き続き来訪者や出店者に安心・安全に利用していただける拠点づくり等に努め、安定した施設の管理運営を行っていた。

・第三者評価でも優れた評価をいただいたとおり、指定管理者の強みである、利用者のニーズを把握し、改善・工夫を施し、地産地消の推進等に注力したことで、物販・イートイン・レストランすべての施設において、前年の売上及びレジ通過者数をほぼ上回る結果となり、本市への観光集客に寄与したものとする。

・情報発信は、写真だけでなく動画も積極的に投稿するほか、統一感を図るためにロゴマークを用いた投稿テンプレートを作成するなど、更新目標を達成しながら基盤構築に努めていた。

・今年度から開始した河川利用の有料化についても、関係機関と協議・調整した結果を反映しつつ、試行錯誤のうえ問題なく実施していた。引き続き、河川広場の適正な利用促進に向けて、維持管理等を行っていただきたい。

・令和8年度は、指定期間ラストの年になるため、本市の観光ハブ拠点としての役割を果たせるよう、市内の観光・産業関係団体等との連携をより一層強化し、施設のさらなる魅力向上に尽力いただきたい。