

令和５年度 指定管理者総合評価シート

●施設概要

施設名	道の駅常総	施設所管課	農業政策課		
指定管理者名	TTC グループ 代表団体 株式会社 TTC 構成団体 株式会社 COLLECT	指定期間 (評価実施年)	令和 4 年 4 月 1 日	～	令和 10 年 3 月 31 日
			(指定期間 6 年 のうち 2 年目) ※初年度は準備期間		
施設設置目的	道の駅常総では、道の駅として求められる道路利用者への休憩の場の提供及び防災機能の強化を図る。 あわせて、同施設は「農業を活かしたまちづくりの拠点施設」と位置づけられていることから、常総市の農産物の紹介、商品開発及び販売等を通じて、地域全体での農業の 6 次産業化に向けた取組を推進し、地域企業、公共施設及び市内の地域資源（特産品や観光資源等）が相互に繋がるネットワークの形成を目的とする。				
主な実施事業	農産物、物産品等の販売、飲食の提供、情報発信、施設の利用許可、施設の維持管理、地域振興等に関する業務				

●実績報告（令和６年３月末時点）

開館日数 (日)	来場者数 (人)	利用団体数 (件) ※	減免数 (件)	指定管理料 (円)	収支状況（千円）			備考
					収入【Ａ】	支出【Ｂ】	差引【Ａ－Ｂ】	
339	1,862,137	377	9	0	2,244,803	2,018,759	226,044	

※出店・出荷者数及び交流施設利用件数の合計

●総合評価

項目		評価基準（評価の観点）	指定管理者による自己評価		常総市による評価	
			評価	指定管理者コメント	評価	所管課コメント
１ 指定 管理 者の 能力	運営の安定性、財務状況	指定管理者の財務状況が健全で、施設を安定して管理運営する体力がある	S	財務状況及び経営的体力など、施設の管理運営に必要な内容に問題はなく、健全な施設運営を無理なく継続できる。	S	代表団体の財務状況は、優良となっており、財務基盤は問題がない。また、構成団体である市内へ設立した100%子会社の財務状況も初年度より優良な状況である。
	類似施設の管理実績	類似施設の管理実績が良好である	S	代表団体における他の道の駅等の管理実績も良好となっている。	S	他の市町村での道の駅の管理実績も優良で、年々管理先を増やしている状況である。
	理解度、姿勢	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 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	A		A	
２ 管理 運営 の 基本 事項	公平性の確保	関係法令等や仕様書に沿って、公共施設として誰もが平等・公平に利用できる仕組みを作っている	A		A	
	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 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 苦情及び要望の対応経過が記録されている より多くの意見を集められるよう工夫が図られている	A		A	
	情報管理	個人情報保護や業務上知り得た秘密の漏えい防止策について社内方針・規定を策定のうえ実施している 情報管理について職員に意識付けされており、方針や規定どおり運用されている	A		A	
	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、防災等きめ細かい安全対策が実施されている 事故、災害等の緊急時において適切な対応ができるような	A		A	

		体制が取られている				
		・ 日常的に必要な安全点検を行っている ・ 緊急時における対応マニュアルが策定・更新されている ・ 緊急時における対応マニュアルが職員に周知徹底されており、 マニュアルどおり運用されている ・ 最低年１回の避難訓練を実施している ・ 非常口の表示がされている、避難経路が確保されている				
3 管理 運営 体制	人員配置	地元住民を優先的に雇用している 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 勤務時間、賃金及び雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している 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	労働基準法に則った労務環境は全て網羅し、時給についても最低賃金を大きく上回る（１１５０円）にて支給し、福利厚生も充実できた。	S	地域住民の優先雇用に努めている。また、想定以上の集客に対して、対応できる人員配置を適切に行っており、代表団体との連携により、繁忙期などの対応も円滑に行っている。
	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	S	１日に朝礼を３回実施し、従業員の接客レベル、販売意識を向上させ日報による報告体制も徹底できている。	S	代表団体において、組織全体としての人材育成に取り組んでおり、技術及び意欲向上のための研修が実施されており、利用者へのサービス向上に寄与している。
		・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 ・職員の技術向上のための研修を実施している ・利用者に対して気持ちの良い対応をしている				
	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	A		B	施設清掃や施設機能の保守点検等については、適切に行われている。改善点としては、施設の倉庫内の整理整頓、また、施設周辺の雑草処理等、状況に応じた環境の美化に一層努められたい。
		・施設を清潔で衛生的に保っている ・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している ・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 ・法定点検を実施し、遅延なく市に報告している ・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している				
	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 再委託業務の成果確認の方法は適切である	A		A	
		・委託先を決める際に数社から見積りを取る等、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 ・再委託業務の成果確認を実施している				
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 近隣同種施設との差別化を図る工夫が講じられている	A		A	
	直売施設	道の駅の地域農業の振興に係る役割を理解した取組がなされている	A		A	
		・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 ・消費者のニーズを的確に捉え、魅力ある品揃え、商品配置など物販促進に努めている				
	食事提供施設	魅力的なメニュー構成、常総らしさに工夫がなされている 魅力的なレストランの運営が期待できる 食材の仕入れについて、地産地消の理念に基づいている	S	常にオリジナルメニューを改廃し、大盛メニューや地元食材を使用した魅力のある商品を提供できた。	S	休日だけでなく平日も行列ができるほど人気のあるレストラン運営を実施しており、地元及び茨城県産を使用した魅力的なメニュー展開を実施している。
		・常総らしさのある魅力的なメニュー構成である ・衛生管理基準に則り、清潔で安全な管理をしている				
	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・発信に努めている	A		B	情報ラウンジの趣旨に応じた施設空間とし、適切な人員配置のもと、情報ラウンジの効率的な活用等、道の駅の持つ情報発信機能の有効活用を検討されたい。
		・施設や周辺地域の魅力に関する情報を積極的に収集し、効果的な方法で発信している ・情報ラウンジは適切に管理され、地域情報等の発信及び市内周遊を促すような工夫がされている				

	利用促進・広報 PR	道の駅常総を広く全国的にアピールする方法・メディア媒体の活用に工夫が見られる 魅力的な企画やイベントの実施により、集客や収益の増加に効果が見られる ・各種メディア媒体を利用した利用促進の取組を実施している ・提案事業による取組により来訪者数や収益の増加に効果が見られる	S	道の駅運営コンセプト「食のテーマパーク」を実現でき、とがる、ささる、突き抜ける商品開発に成功し多数のメディアに取上げられた。	S	道の駅の開業前からメディア等を活用した広報 PR を最大限実施しており、来訪者数や収益増加に大きく貢献している。
	地域団体等との連携	市や地元関係団体と連携し、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 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 ・市や観光物産協会、地元関係等との連携が図られている ・市や地元関係団体が主催するイベントに協力的である ・アグリサイエンスバレー事業（食と農と健康の産業団地の形成）の実現に向けて、関係企業等との様々な連携等の構築・事業実施に務めている	S	生産者様と良好な関係を築き、農業体験、野菜の詰め放題イベントなど地元に着した運営ができた。当駅周年祭、アグリサンバレー周年祭なども協力体制がとれ顧客満足に繋がる。	A	
5 経済性・効率性	収支バランス・経費削減	事業の初期コスト・運用コストは妥当であるか 収益性を踏まえた事業運用がされている 経費節減の方策は、無理がなく実現可能なものである ・設定額（サービスコストのバランス）は妥当である ・利用料金収入は当初見込みと乖離していない ・提案事業（物販）収入は当初見込みと乖離していない ・提案事業（飲食）収入は当初見込みと乖離していない ・修繕費は適切に執行されている（過剰な余剰金はない） ・指定管理に係る会計は、団体自体の会計と区別されている	S	売上額が予算と大きく乖離しましたが、その分、追加の経費も多くなり、収支バランスは良好と思われる。試食等やイベントの人財も利用しお客様サービスに努める適正な経費と思われる。	S	事業計画を大きく上回る集客と収益を達成しており、増加に伴ったコスト増加を経費節減等を行いながらバランスよく適切に実施ができている。

【評価基準】

評価ランク	
S（優良）	仕様書等の業務要求水準を上回る取り組みがされているもの【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。	1 年間におきまして，専門業者による定期清掃等，維持管理を実施して参りました。利用実績におきましても，定期的なメディア戦略，お客様誘致へのイベント等を実施し集客には大成功いたしました。売上の落ち込む月も無く，閑散期が無い状況を作ることができました。課題としては，混雑時の対応であり，常総市との連携による駐車スペースの増，駐車場混雑緩和への警備員や案内係の設置を実施しております。また，情報カウンターに人員を配置し，観光地チラシの配布，商品の案内館内全体の案内，ふるさと納税商品の紹介を実施いたします。現状の商品におきまして，高いイメージを受けておりますので，付加価値のアピール，こだわりの説明（POP），地場食材を利用した新規商品の開発に取り組んでいきたいと考えております。併せて，従業員が普段使いできるような食料品の充実もして参ります。また，店内，バックヤード施設の夏対策として，スポットクーラーなどを増設し，作業環境が快適な空間となるよう実施いたします。
施設所管課	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。	TTC グループは，道の駅常総の開業前から地域と積極的な連携を図り，出荷体制の構築，商品開発及びメディアの活用による継続的な PR に注力し続けてきました。その結果，年間の来場者数及び収支が当初計画の 2 倍以上となる等，道の駅常総における地域の魅力発信を通して，大きな交流人口，経済効果をもたらしています。また，ギネス世界記録への挑戦等，既存の商品価値や知名度を更に高めていく姿勢も評価に値するものと考えます。今後は，地域との連携を図りながら集客効果の維持向上を期待するとともに，情報ラウンジのより効率的な活用や，地域産品の更なる商品化，6 次産業化への寄与を期待いたします。