

令和 6 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 3 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 7 年 3 月末時点）

開館日数 (日)	来場者数 (人)	利用団体数 (件) ※	収支状況（千円）			備考
			収入【A】	支出【B】	差引【A - B】	
365	2, 946, 836	244	2, 511, 540	2, 226, 948	284, 592	

※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 については問題ない。 収支状況についても申し 分なく、堅調に推移してい ることが分かる。
	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。	A		A	

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。 ・地元住民の雇用を推進し、実現できている。 ・繁忙期を中心に TTC グループ企業間で連携して必要人員を円滑に確保して対応できている	S	地域住民の優先雇用に努めている。 ほかの道の駅では類を見ない集客数に対して、業務運営が円滑に対応できる人員配置を適切に行っている。
	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	従業員の資質向上に向けた環境を整備ができており、道の駅利用者に対する接遇がしっかりとされていることが見られた。今後も、道の駅を訪れるすべての方が心地よいと思うサービスの提供を期待する。
		・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	施設の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。 倉庫やバックヤード通路の整理整頓を実施し、施設の維持管理の徹底に努められたい。
		・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	
	物販施設	・農産物・物産品の販売を通じて、地域の魅力のPR及び地域農業の振興において道の駅としての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見られる。 ・消費者のニーズを的確に捉え、魅力ある商品の開発、商品配置、品揃えの確保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	県内の「おいしいもの」を取り揃えた魅力的な商品の展開がなされている。今後についても、地場产品等を活用した魅力のあふれる商品開発に期待する。
		・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。				
	その他施設 （交流施設・情報発信施設・広場）	・各施設が適切に管理されている。	A		B	広場に設置されている遊具使用における安全対策や交流施設・植栽等の管理は徹底されている。一方で、ラウンジの使用方法は、チラシ等置き場のみであるため、今後は有効的な活用に努められたい。
		・交流施設：食堂と連携を図り、使用状況に合わせた効果的な使用に努めている。 ・情報発信施設：チラシ等の配置が適切に管理されている。ラウンジを有効的な活用に努めている。 ・広場：広場スペースを有効かつ安全に使用している。また、植栽等をはじめとする景観にも配慮がされている。				
	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。	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	S	メディア掲載数が昨年度よりも増加しており、広報PRについて最大限実施していることが分かる。来訪者数や収益ともに前年よ
		・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。		られた。		り大きく上回っており利用促進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、アグリサイエンス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	

【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。	道の駅開業から2年目を迎え、利用実績におきましては、定期的なメディア戦略、お客様誘致を目的としたイベント等を実施し集客は大成功いたしました。売上の落ち込む月も無く、閑散期が無い状況で前年を上回る売り上げを達成できたのも、TTCグループの運営ノウハウの賜物と捉えております。 駐車場利用の現状におきましては、渋滞対策として交通誘導員を適切に配置することで、大きな混雑は見受けられませんでした。また、専門業者による定期清掃、特殊清掃場所の管理に努め維持管理を実施して参りました。引き続き円滑な利用促進に向けて努めて参ります。 令和7年度につきましては、経年劣化や消耗による破損・故障個所の修繕を行うとともに、近年の猛暑対策として、店内、バックヤード施設へのスポットクーラーなどを増設し、お客様及び従業員への快適な空間となるよう努めて参ります。また、常総市民への還元も視野に入れ、営業活動を実施していきます。
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グループが持つ、情報発信力、商品企画・開発力、人材育成力に力を入れ、道の駅常総の運営をしてきました。その結果、年間来場者数や収益について、前年よりも大きく上回る結果となり、ゴールデンウィーク期間の来訪者数については、茨城県内で3位という好成績を収めました。その成果は、道の駅常総を拠点とした、交流人口・経済効果の増加をもたらしています。 今後については、地域との連携を図りながら集客効果のさらなる向上を期待するとともに、情報ラウンジにおける市の魅力発信、市内生産者との関係構築体制の拡大、農産物販売スペースの拡充や地場産品を活用した商品開発、6次産業化への寄与等を期待いたします。