

上天草物産館さんばーる指定管理者
令和元年度（平成31年度） 管理運営評価票

所管部課：経済振興部農林水産課

I 施設の管理概要

指定管理者名	上天草さんばーる 株式会社	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
施設概要	設置目的	市内生産者から供給される農林水産物の直売及び食材供給により、市内外の住民と生産者がふれあい、農林水産業の活性化、観光の振興及び情報の発信に資することを目的とする。
	施設区分	農林水産物の直売及び食材供給施設
指定管理料	0円	

II 管理運営の評価

1 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
施設開館日数	360	353	
施設利用者数	570,000	551,229	レジ通過数
【点検・調査結果及び評価】 施設の休館日数については、元日及び施設のメンテナンス時と必要最小限となっている。 また、利用者数については、周辺のコンビニエンスストアの増加や台風の襲来、降雪等の気象影響等による減少が見られたが、道の駅登録を活かした運営や被災地（南阿蘇村）への出張販売等を継続実施したことで、利用者的大幅な減少の抑制に結び付いており、当市のPR活動を含めた営業活動に積極的に取り組んでいること等が評価できる。			

2 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	内容
清掃	開館日	従業員が、トイレ・フロア・駐車場を清掃
保守・点検	7月25日、12月19日、 2年1月9日、2月19日	消防用設備点検
保安・警備	毎日	夜間建物侵入感知センサー
施設維持管理	随時	設備・機器等の異常時に対応
その他		
【点検・調査結果及び評価】 適宜、従業員による清掃が行われており、施設は清潔に保たれている。 また、警備会社による警備や指定管理者による施設等の軽微な修繕を実施しており、事故等は発生しておらず、適切に施設の維持管理ができていることから良好と評価する。 年度末からは、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として試食の提供を停止し、入り口には手指消毒用アルコールを設置し、従業員及びお客様双方に対し、感染防止・予防に努めていたことから、当該施設において感染者は発生していない部分も評価できる。		

② 運営事業実績

[主な事業・イベント]

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内 容
父の日イベント	6月16日	2,527人	ハモ部会対面販売
19周年創業祭	11月10日	2,232人	式典、催事、対面販売等
湯島大根対面販売	12月8日	1,957人	湯島大根対面販売
【点検・調査結果及び評価】 出荷協議会（生産者）と連携したイベント等の開催のみならず、外商等にも積極的であり、当市の製品のPRが効果的に行われているため、良好と評価できる。			

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	353	352	100.2%
上天草物産館さんばーる	利用可能日数	353	352	100.2%
	利用日数	353	352	100.2%
	利用率	100%	100%	100%
	入場者数	551,229	560,996	98.2%
【点検・調査結果及び評価】 施設の営業日確保のため、元旦や施設のメンテナンス時のみで必要最小限の休業としており、稼働日数や入場者数の減少幅も低く、良好と評価できる。				

※施設入場料や使用料等を徴収しない等のため入場（利用）者数が把握できない場合は、「入場者数」欄を削除する等、施設の利用形態に応じて適宜様式は変更すること。

4 管理経費の収支状況

① 収入			
項目	内 訳		金額（円）
利用料金収入	研修室等	研修室使用料	0
指定管理料			0
自主事業収入	純売上高	委託商品、レストラン、イベント売上等	734,271,525
合 計			734,271,525
		収入未済額	0
		うち利用料金収入分	0
② 支出			
項目	内 訳		金額（円）
売上原価	委託商品、レストラン等仕入		548,186,209
販売費及び一般管理費	人件費、水光熱費、リース料、施設維持費等		175,330,162
合 計			723,516,371
【点検・調査結果及び評価】 実質収支は、黒字であり健全と言える。また、特に収入の部の主な項目が、自主事業収入の委託商品販売が約7割を占めており、地元農林水産物の直売により、生産者の所得向上に大きく貢献している。			

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	平成31年4月1日～令和2年3月31日							
	調査方法	直売所（本館、新館）、レストランに用紙を設置							
	調査対象者数	89人							
調査結果	調査分野	回 答 内 容							
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
		よい		普通		悪い		未記入	
	施設管理状況	40	45	45	51	3	3	1	1
	職員対応状況	36	40	38	43	13	15	2	2
	商品の価格・品質・内容量	35	39	49	55	5	6	2	0
	商品陳列状況	多い		普通		少ない		未記入	
		38	43	42	47	6	7	3	3
	次回利用	利用する		利用しない		どちらとも言えない		未記入	
		71	80	13	15	1	1	4	4
マイバック利用	持参した		持参していない		—		未記入		
	31	35	50	56	0	0	8	9	
利用者からの意見等	<p>*良い意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生きている魚を刺身にするから、新鮮。 ・県外の人も多くて、びっくり。 ・とても楽しかったです。又来ます。 ・ソフトクリームを買ったら、リーズナブルの上とてもおいしかった。 ・毎月1回必ず阿蘇から来ています。いつもおいしい食材をありがとうございます。 ・いつも利用させてもらっています。楽しみにしています。 ・ここの道の駅は2回目ですけど、感じがとても良い。又来たい所です。 ・とても新鮮な魚があつて、すごかった。 <p>*悪い意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・笑顔がない。 ・休憩所の椅子が大変汚れていた。イメージダウンにならないのか？ ・トイレが臭い。 ⇒ 排水溝ろ過弁の修理で改善済 ・お土産の量や種類が少ない。 ・遠方なので、氷を2個欲しい。 ・カートの滑りが悪くて、押しづらい。改善して欲しい。 ・魚屋さんの対応が悪い。 ・元気がない。もう少しやる気を出して仕事をして欲しい。 ・従業員の態度が悪い（魚屋の従業員） ・レジの態度が悪い（食品の方） ・レジをした後の対応をしっかりして欲しい。 								

【調査結果及び評価】

施設の管理状況については、4割程度の利用者から「よい」との回答をいただいているが、商品の価格・品質・内容量についても、「よい」の回答が4割程度であるため、頂戴したご意見に対して真摯に向き合い、改善を図る必要がある。

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
特になし	
【調査結果及び評価】	

7 昨年度の評価で、改善を指摘された事項に対する対応

指摘事項	改善内容
特になし	
【調査結果及び評価】	

8 その他

--