指定管理導入施設実績評価シート（令和7年度）

施設所管課	産業観光部　商工労働政策課

施　設　名	道の駅「妹子の郷」
指定管理者	大津志賀地域振興観光株式会社
指定期間	令和5年4月1日　～　令和10年3月31日
指定管理料	年額0円 （令和7年度）　（総額0円）
設置目的	道路利用者の利便性の向上を図るとともに、本市の観光及び地域産業の振興を図るため、大津市道の駅「妹子の郷」を設置する。
業務内容	大津市道の駅地域振興施設条例第3条に規定する事業の実施に関する業務 1.　道路利用者の休憩の場の提供に関すること。 2.　地域の特産品等の紹介及び展示に関すること。 3.　地域の特産品等の販売のための場の提供に関すること。 4.　道路情報、観光情報等の発信に関すること。 5.　その他道路利用者の利便の向上並びに本市の観光及び地域産業の振興に関すること。

所管課総合評価	Ⅰ～Ⅳによる総合評価	総合評価コメント
	B（良好）	今年度も、地元生産者や大学と連携した商品開発に取り組みを行うなど、多様な自主事業を実施し、売り上げ、利益、来場者数全てにおいて、過年度と比較して非常に高い数値となった。10周年記念式典を始めした魅力的なイベントを実施した結果でもあると認識している。次年度も引き続き、施設目的である地域産業、観光振興に寄与する施設として取り組んでもらいたい。

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
Ⅰ実施体制	**施設の設置目的の達成** □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B（良好）	設置目的に沿った適切な管理運営を行い、日々の業務を遂行している。	B（良好）	地域産業振興等、道の駅の設置目的を踏まえ管理運営に努めている。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 障害者の雇用促進に努めていたか。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B（良好）	事業計画書に基づき必要な資格・経験を有する職員を適切に配置し、特に野菜ソムリエや食育ソムリエなど専門性を活かした販促企画にも取り組んでいる。出勤状況や勤務形態を含む労働条件は適正に管理している。	B（良好）	事業計画書に記載の体制通りの人員を配置できており、労働条件に関しても問題は見当たらない。
	職員の研修 □ 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B（良好）	有資格者を中心に研修や講習会へ参加している。	B（良好）	令和7年度は閑散期のタイミングを活用しハラスメント防止研修を実施しており、研修・教育には積極的な姿勢が伺える。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B（良好）	関係法令、条例等は遵守している。	B（良好）	関係法令、条例等は遵守している。
	個人情報保護・情報公開 □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	仕様書、協定書、管理方法（実地調査）	A（優良）	関係機関の情報、またお客様の個人情報は適正に管理している。	A（優良）	個人情報は市個人情報保護条例等に則り、適正に管理されている。情報公開についても、市と連携しの上、適切な取り扱いがなされている。
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B（良好）	関係管理記録等、保管・管理し、記録についてはデータ化し保管している。保管期間が過ぎた初年度分について随時融解消却している。	B（良好）	業務日誌、点検結果及び修繕履歴等はデータで保存されており、ファイルサーバも整理されている。
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	A（優良）	大津市担当課へ随時、報告・連絡・相談を行い、各種報告書類の提出も適正に行っている。	A（優良）	懸案事項等が生じた場合は速やかに市や滋賀国道事務所に報告できており、毎月の業務報告等の内容、提出時期も適正である。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	A（優良）	大津市担当課との連絡体制は確保できている。	A（優良）	緊急時の連絡体制やマニュアルが整備されており、市との共有もできている。
	《Ⅰ総　括》　業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8項目】		B（良好）		B（良好）	

指定管理導入施設実績評価シート（令和7年度）

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
Ⅱ内容・水準	**施設管理** ☐ 開館日、開館時間を遵守していたか。 ☐ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	B（良好）	開館・閉館の時間遵守。1日2回程度の巡回時に発見した事案について関係機関へ報告している。	B（良好）	開館日・開館時間を厳守している。1日2回程度の巡回点検が行われている。
	利用状況 ☐ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B（良好）	4月から5月にかけては、来場者数が前年と比較して減少傾向にあった。しかし、夏季には増加へと転じ、加えて湖西道路の4車線化の効果も相まって、来場者数が増加したものと考えられる。これらの要因により、年間を通じて前年を上回る来場者数となった。	A（優良）	来場者数・売上が依然高水準を推移している。
	利用者対応 ☐ 利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切に行ったか。 ☐ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 ☐ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B（良好）	利用者対応では、年間通して大きなクレームはなく、接遇マナーも高水準で維持できている。	B（良好）	適切に利用者対応を行っている。
	業務運営（全体） ☐ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	A（優良）	今年度は開業10周年に当たる節目の年であり、記念祭事業においては、関係機関の協力のもと、多様な取組を実施することができた。 また、月1回開催している従業員販売促進会議においては、部門横断的に意見および情報交換を行い、施設利用促進に向けた取組を進めた。その結果、積極的な意見交換を通じて、利用促進に一定の成果を上げることができた。	A（優良）	事業計画書に基づき、着実に種々取り組みが実施されている。10周年記念式典については、来場者の関心を引き寄せる様々な工夫が凝らされていた。
	自主事業運営 ☐ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 ☐ 事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。 ☐ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B（良好）	事業計画通りの運営を実施しており、物価高・原材料高騰の現状のなかで来場者の購買動向の変化ととらえ、状況に合わせた事業計画内容を進められた。	B（良好）	事業計画書に即し、地元事業者と連携した新商品の開発・販売を実施する等、地域産業の活性化に寄与している。定期的に販売促会議を実施し、来場者のニーズの研究にも努めている。
	維持管理 ☐ 施設、設備の保守管理（点検・修繕）を計画的に実施したか。 ☐ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 ☐ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 ☐ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 ☐ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に実施し、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B（良好）	経年劣化による修繕・更新等の必要性がある箇所については、計画性を持って修繕し、今後も維持管理に努める。	B（良好）	施設等の点検、修繕が適切に行われており、適宜修繕が実施されている。市や国道事務所への報告も的確になされている。
	情報提供 ☐ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 ☐ ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B（良好）	近郊の観光施設の情報や、イベント情報を各社HPより調べ、来場者へご案内している。各部門から曜日毎にSNS配信を行い、施設内の情報も配信している。	B（良好）	HPやSNS等での積極的な発信により地域観光産業に寄与している。また、本市主催のイベント等の掲示も迅速に対応いただいている。
	環境配慮 ☐ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B（良好）	ゴミの分別に努めている。しかし、来場者が多くなるとともに、ゴミの量も増加してきていることが、収集・分別作業・経費等が負担となってきている。	B（良好）	施設内の環境美化に努めている。ゴミ分別の課題に関しては本市も対応を検討していく。
	ユニバーサルデザイン等への配慮 ☐ ユニバーサルデザイン、バリアフリーへの配慮、障害者に対しての合理的配慮の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B（良好）	養護学校生の就業受入は、継続して体制を整えている。	B（良好）	車いすの常備配置等を行い、来場者が不便なく施設を利用できる体制が整えられている。また、養護学校の就業体験実施を通し、地域福祉の充実に努めている。
	意見・要望・苦情 ☐ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 ☐ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B（良好）	来場者からのご意見等については、迅速な対応が必要な場合は、随時対応している。	B（良好）	利用者アンケートを通して来場者からの意見・要望・苦情を聴取する仕組みが整っており、市にも報告されている。
	利用者アンケート ☐ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B（良好）	利用者からのアンケートを集計し、内容を従業員で共有している。改善すべき内容については、見直し検討、修正・実施している。	B（良好）	利用者アンケートを通して来場者からの意見・要望・苦情を聴取する仕組みが整っており、必要に応じて対応が行われている。
	《Ⅱ総　括》　業務の内容・水準に関する評価 【標準11項目／当施設11項目】		B（良好）		B（良好）	

指定管理導入施設実績評価シート（令和7年度）

Ⅲ収支等	**経理事務** □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	A（優良）	現金授受・管理及び経理事務は、特に厳重に行えている。	A（優良）	現金管理を含む経理事務については厳重に行われている。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入―支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B（良好）	物価高の影響を受けながらスタートした今年度ではあったが、売上・来場者数増加し、前年よりも高い実績を上げることができた。	B（良好）	収支は前年度と比べ高い実績となり、市への納付額も増額となった。
	経費節減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	B（良好）	経費削減は常に意識し取り組んでいるが、施設の経年劣化による設備の故障が随所にみられ、今年度も修繕対応している。	B（良好）	経費節減に関し、施行錯誤が図られている。設備修繕は適宜実施され、無用な経費支出を抑制できている。
	《Ⅲ総　括》　経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設3項目】		B（良好）		B（良好）	
Ⅳその他（独自の取組等）	**その他** □ 努力事項として掲げた年間販促策の取り組みを推進したか	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B（良好）	前年度と同様に、各部門とも意見交換しつつ、販促計画を実施し、次年度へとつながる施設整備や商品開発など取組ことができた。	B（良好）	定期的に販売促進会議を実施し、季節に応じた商品や地域の特産品等の販売等、来場者に魅力的な取り組みを実施していた。
	《Ⅳ総　括》　その他に関する評価【当施設1項目】		B（良好）		B（良好）	

主な成果（全体）	収入(売上)	目標	503,828,000 円	⇒	実績	534,726,548 円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	810,000 人	⇒	実績	831,000 人

【指定管理者コメント】

2025年度の実績については、前年度総売上5億円を上回る5.3億円を達成した。原材料価格の高騰に伴う物価上昇や、それに起因する消費者の買い控え、さらに年度末には中東情勢の影響による追加的な物価上昇など、さまざまな外部要因を受けたものの、前年度と同程度の水準を維持できたことは、周年祭や各種イベントの実施に際し関係者の協力を得られたこと、加えて出荷者およびスタッフ全員の販売力向上が高い実績につながったものと考えられる。
利益面においても同様であり、閑散期には施設修繕や次年度に向けた投資（業務改善、店内レイアウト改善等）として、研修・検討費や備品調達を実施することができた。また、今年度の特徴として、例年閑散期にあたる12月・2月・3月において来場者数が多く、閑散期と呼べないほどの実績を上げた点が挙げられる。
次年度はこの傾向を踏まえ、当該時期の来場者ニーズに即した商品展開を進めていく。

【施設所管課コメント】

過年度と比較しても、売上げ、利益、来場者数全てにおいて、高い数値となり、本市内における地域産業、観光拠点として重要性のある施設であると認識することができた。この結果は、指定管理者による、施設の魅力向上に向けた様々な創意工夫、試行錯誤の結果であり、今後も、本市と連携しながら、さらなる魅力向上に向けて取り組んでもらいたい。

＜主な自主事業の実施状況＞

事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況（実施・追加・未実施）	特記事項（「未実施」の場合はその理由）
キャンプ用品レンタル	自主事業	レンタルキャンプ用品の受け渡し中継地として登録。	実施	残念ながら、今年度も実績は得られなかった。やはりキャンプ需要は手軽に利用できるグランピングへと移行しており、キャンプ用品のレンタル需要は減少傾向にある。今後は、利用者ニーズに即した事業展開の可能性について検討する必要がある。
地域の魅力をPRするイベント開催	自主事業	イベントスペースでのイベント開催（ワークショップを交えた販売イベント、地元農産物生産者による販売イベント等の開催）	実施	年間を通じて休日に実施しているキッチンカーおよびテント販売による出店イベントは、来場者にも開催が浸透してきておりお楽しみいただいている。また施設スタッフ自身が（有資格者）販売する販売企画も開催し、地元の食材・商品のアピールの場を設け、この地域の魅力を伝えることも実施できている。
自動販売機事業	自主事業	営業時間外の販売促進（野菜、限定商品、お惣菜等の販売）	未実施	野菜自販機の設置計画については、既存の直売所における設置事例の視察を検討していたものの、今期は視察のための時間調整が困難であったことから、実施には至らなかった。 引き続き次年度も検討を進めるとともに、本事業が持続的に運営可能かどうかについても、併せて再検討する必要があると考える。
物販業務（物産販売所）	指定自主事業	妹子の郷出荷者とのコラボで作るバターナッツかぼちゃの販売を店頭、イベントスペースでの出店販売	実施	今年度のバターナッツかぼちゃ収穫量の低下の要因を把握するため、専門家を招いた研修会を開催など、生産向上にむけて進められている。専門家による栽培状況の把握を行いながら取り組みを進めていくこととした。 バターナッツかぼちゃの普及促進に向けたイベントなどを開催し、地域の特産物を広める活動も進めることができた。今年度は、大津市×大学生×道の駅とのコラボレーション事業を実施し、レシピ開発行った。次年度の収穫物を活用し、レストランでのメニュー提供を予定しているほか、収穫期に開催する周年祭において実演販売を行う計画である。

自主事業実施による成果

指定管理導入施設実績評価シート（令和7年度）

	【指定管理者コメント】 今年度は、実施方針「育成と成長」の第2幕に位置付けられる年であり、各部門が取り組む挑戦を成長へとつなげることを念頭に、販売促進計画を進めてきた。原材料価格の高騰に伴う物価上昇や消費者の買い控え、中東情勢の影響による追加的な物価上昇など、厳しい経済環境下においても、各部門では商品価格の見直しを行いつつ、来場者ニーズに即した商品の検討・品揃えに工夫を重ねてきた。 また、毎月開催している販売促進会議における情報共有は、部門横断的な連携を促し、非常に良い効果を生み出していると感じている。各自主事業においても、地域の魅力を発信することを目的に事業を推進しており、多方面からの協力を得ながら盛り上げを図ることができている。 来年度においても、これらの取組をさらに発展させるべく、さまざまな販売促進企画を検討し、引き続き事業の充実を図っていく。
	【施設所管課コメント】 地元生産者や大学と連携した商品開発やイベントを実施し、独自性があり来場者の関心を引き付ける取組みを行っていた。これらの取り組みは、地域産業の活性化にも寄するものである。国道161号バイパスの4車線化に伴い、今後も本施設のニーズは増加する傾向にあると認識しているため、さらなる魅力的な取組みに期待したい。

課題及び課題解決の結果	**【指定管理者コメント】** 今年度は、年度当初こそ来場者数の減少により懸念を抱える状況からのスタートとなった。しかし、湖西道路4車線化の記念式典と同時開催した開業10周年記念祭をはじめ、大規模イベントを無事に実施することができ、関係者の皆様には多大なるご協力を賜り、深く感謝申し上げる。これらの取組により、今年度も概ね順調に経営・管理運営を進めることができたと感じている。 一方で、原材料価格の高騰や中東情勢の影響によるさらなる価格上昇など、物価高の影響は各部門において大きく、対応に苦慮する場面も多かった。来年度においては、今年度以上に継続的かつ価格変動が生じる可能性に加え、原材料調達の困難化も懸念され、より一層のリスク管理が求められる状況にある。 しかしながら、来場者数が前年を上回っている点を踏まえると、生活必需品においては慎重な消費行動が見られる一方、「楽しむ」ための支出には一定の需要が維持されていると考えられる。「道の駅」という特性上、来場者にとっての“楽しみの場”としての価値が高まっている側面もあり、次年度も引き続き販売強化に努めていきたい。 また、来場者増加に伴い、施設としての課題も顕在化している。特にゴミの増加は大きな負担となっており、施設内に散乱するゴミの収集、集積後の分別、休日時の保管場所の確保など課題があり、販売においてゴミを出す側でもあるわれわれも、ゴミ排出の少量化を考えていく状況となっている。
	【施設所管課コメント】 売上げ、利益、来場者は高い水準を維持している中で、物価高騰、施設の維持管理、ゴミ増加等課題も多くあるのが現状。施設の維持管理については、デジタルサイネージの復旧等、本市としても取り掛かるべきこともあり、財源確保に努めていきたい。また、特にトイレについて、滋賀国道事務所管理施設についても修繕必要箇所があるため、滋賀国道事務所と連携して、来場者にとって快適な利用空間を提供できるよう努めていきたい。

特記事項等	

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準（A～D）は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

