

宇土マリーナ物産館施設 指定管理者  
30年度 管理運営評価票

所管課：商工観光課商工観光係

## I 施設の管理概要

指定管理者名	株式会社ベルポート宇土
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
指定管理料	なし

## II 管理運営の評価

## 1. 提案内容の実施状況

提案内容	実施状況
イカ天ぷらの店頭販売	まりん工房で実施されている。
地物を主体とした販売	地元出荷協議会との連携で実施されている。
各種イベントの継続開催	各種イベントを実施されている
新製品の開発	宇土市の旬を届ける実行協議会とあさりのオリーブオイル漬け（2種類）、アイスクリーム（2種類）を開発。 ネーブルまるぼうろを2年ぶりに販売再開。
【評価】 計画通りに実施されている。 新製品の開発においては、マーケット調査を実施され顧客ニーズに合う製品の改良・開発をお願いしたい。	

## 2. 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
レジ通過者	253,300	220,703	平成29年度、レジ通過者240,708件
【点検・調査結果及び評価】 ・目標値はクリアしていない。次年度はクリアできるよう対策を講じていただきたい。 ・イベント来場者、レジを通過していない観光客を引き込むような企画及び商品開発をお願いしたい。			

### 3. 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	営業日に常に実施	掃き掃除, モップ掛け, トイレ清掃 (物産館内, 国土交通省トイレ) ワックス掛け
保守・点検	毎日	各設備機器, 従業員による目視点検
	毎月	その都度【保守】自動ドア (業者委託), 冷蔵設備 (業者委託) 電気設備点検 (業者委託), 浄化槽点検 (業者委託) 電気設備 (業者委託), 浄化槽法定検査 (業者委託) 消火設備 (業者委託)
	年一回	【保守】自動ドア (業者委託) 冷蔵設備等 (業者委託)
	年二回	
保安・警備	24時間	監視カメラ 8 台
	夜間 (退館～入館)	機械警備 2 台
施設維持管理	適宜	窓ガラス清掃 館内清掃 (業者委託 年 2 回)
その他	適宜	消耗品交換
【点検・調査結果及び評価】		
・安全管理上, 保守点検にて発見された補修箇所は早めの修繕等実施されるなど徹底をお願いしたい。		

#### ② 運営事業実績 (主な事業・イベント)

事業・イベント名	開催期日	参加者数	内容
物産館周年祭	4/12-14	約 6,700 人	出荷協議会と共同で開催。
GW フェア	5/1-6	約 18,200 人	出荷者オリジナル商品販売促進
母の日フェア	5/7-13	約 8,500 人	出荷者オリジナル商品販売促進
ワタリガニフェア	5/26-27	約 5,700 人	
久木野村物産館出張販売	8/9	不明	道の駅 久木野へ出張販売
地藏祭り	8/23-24	不明	物産館商品販売, PR, パレードへの参加。
極早生みかん詰め放題	10/7・14・ 21・27・28	約 13,000 人	7日・14日・21日・27日・28日開催
久木野村物産館出張販売	10/18	不明	道の駅 久木野へ出張販売
西城園祭出張販売	10/21	不明	
収穫祭	10/27-28	約 6,300 人	野菜・鮮魚・まりん工房・漁師食堂値引き販売
網田小学校 (4年生職場体験)	10/30-31	約 2,500 人	4名男子3名・女子1名
宇城直販ネットワーク販売会	11/3	不明	3・4日物産館商品 PR, 販売 場所: イオンモール宇城
フードスタイル 2018	11/7	約 13,100 人	7・8日

			場所：マリンメッセ福岡
潮風マルシェ	11/23	約 5,000 人	宇土マリーナ合同企画
久木野村物産館出張販売	11/29	不明	物産館商品販売, PR。
チャリティー餅つき	12/23	約 2,000 人	
初売り	1/3	約 1,700 人	出荷協議会によるぜんざい振舞 他
蔦屋三年坂出店	2/18-25	不明	
出荷協議会赤飯配布・宇土太鼓	3/3	約 2,000 人	赤飯配布・宇土太鼓
潮風マルシェ	3/24	約 5,000 人	宇土マリーナ合同企画
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>・イベント等開催し、顧客の集客に努められている。イベント等に来られた観光客をいかに物産館へ呼び込み購買へつなげるかの仕組みを今後も考えて実施していただきたい。</p>			

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要。

#### 4. 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
		開館日数	340	337
道の駅 宇土マリーナ	利用可能日数	340	337	100.9%
	利用日数	340	337	100.9%
	利用率	100%	100%	100.0%
	入場者数	551,842	601,871	91.69%
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>・入場者数については、前年度計を下回っている所以对策を講じていただきたい。</p>				

※施設入場料や使用料が無料等により、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。

#### 5. 管理経費の収支状況

##### ① 収入

項目	内容	金額（円）
委託販売売上	野菜部会	15,628,490
	果樹部会	43,187,960
	花卉部会	738,270
	加工部会	37,630,220
	水産部会	20,358,955
	その他部会	1,952,460
	業者部会	42,195,202
	小計①	161,691,557
自主事業収入	直売所	25,258,991
	レストラン	32,450,420

	水産部		40,093,821
	まりん工房		15,957,951
	自動販売機		3,579,611
	その他		4,461,244
		小計②	121,802,038
		道の駅総売上合計①+②	283,493,595
		委託販売手数料	33,826,767
		自主事業売上	121,802,038
		指定管理者合計	155,628,805

## ② 支出

項目	内訳	金額 (円)
一般管理費	労務費	50,397,709
	水道光熱費	10,420,313
	減価償却費	4,478,384
	広告宣伝費	1,409,263
	施設管理費	4,300,954
	賃借料	3,363,926
	管理本部経費	2,700,000
	その他経費	5,578,639
売上原価	直営仕入販売分	72,188,420
合計		154,837,608

### 【点検・調査結果及び評価】

・宇土マリーナの立地等の特色を生かした商品開発，商品ラインナップを考え収入増加をめざしていただきたい。

## ③人件費における最低賃金の確認

※最低賃金（熊本県）→最低時間賃金（762円）効力発生效年月日 平成30年10月1日

勤務形態	最低賃金を満たしているか(適 or 不適)
正規職員	適
非正規職員	適
フルタイム	
パートタイム	適
アルバイト	
その他 ( )	

## 6. 利用者調査結果

調査実施 内容	調査年月日	平成30年4月1日 - 平成31年3月31日									
	調査方法	道の駅備え付けアンケート									
	調査対象数	203名（レストラン、売場）									
調査結果	調査分野	回答内容									
		とても良い		良い		普通		あまり良くない		悪い	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
	品揃え	76	37.4	79	38.9	41	20.2	7	3.5		
	清掃	83	40.9	96	47.3	15	7.4	9	4.4		
	職員対応状況	100	49.3	75	36.9	22	10.8	6	3.0		
利用者からの意見等	<p>《レストラン》</p> <p><b>【好評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新鮮な魚介類を色々少しずつ食べられとても美味しかった。</li> <li>食堂の接客の声が大きくて、感じが大変良かった！今後とも年間を通じて、イベント開催をお願いします。</li> <li>量が多かったのでラップに包んでいたら、袋を持ってきてくれた。嬉しかったです。</li> <li>近くに住んでいてお店に来ることはあったが、今回初めて漁師食堂で食べた。あさり汁、かきあげとても美味しかった。</li> </ul> <p>メニューとして生野菜が単品であれば嬉しいです。期待してます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>食堂レジの従業員の接客、素晴らしいと思います。大きな声での応対・心配り最高です。頑張ってください！</li> <li>食堂メニューの品数が多いといいです。デザートを単品、またはセットについていると嬉しい。</li> </ul> <p>接客の方が元気で活気があって、とても好印象でした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>美味しく頂きました。荷物入れがあると助かる。店員のお声が明るく素敵でした！</li> </ul> <p><b>【苦情・要望】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>もう少し早めに来ないと皿物は売り切れている。魚の煮つけが欲しかった。</li> <li>食堂のご飯が少なすぎで、みんな怒っている！</li> <li>クラムチャウダーセットを食べたが、チャウダーは生温かい。パンは焦げていて、お金を支払って食べるものではない。2度目はありません。生温いチャウダー最悪です。</li> <li>貝汁のスープが消毒臭かった。</li> <li>食堂は調味料・レンジの場所は、初めてでも分かるように置いて欲しい。会計方法を戸惑わない様に工夫を。（単純な方が良いと思う）</li> <li>貝汁定食があったら良かったのに残念。</li> <li>メニューで生野菜が単品であると嬉しい。</li> <li>貝汁が冷めていた。</li> <li>いか刺し定食の味は美味しいが、イカが少ない。もう少し値段をあげていいので（¥1200～¥1400）もっと具（イカなど）を増やしてほしい。</li> <li>もっと大きめの丼に入れた方が量もアピールでき、良いのではないかと思う。</li> <li>かき揚げ丼を食べたが、タレが少ないように思う。小鉢は旬の物で、白菜漬とか・・・</li> <li>食券の購入の仕方に戸惑いました。</li> <li>エビ丼のエビは出来れば皮無しがいい。</li> </ul>										

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・天井の器が深すぎて食べにくかった。車エビの天ぷらの衣が美味しくなかった。</li> <li>・ちゃんぽんにモヤシが欲しい！</li> <li>・厨房での話し声が若干耳障りだった。</li> <li>・刺身定食がほしい</li> </ul> <p>《売場、まりん工房》</p> <p><b>【好評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レジの男性が親切だった。</li> <li>・すごく刺身がおいしかった。</li> <li>・試食が多いので選びやすい。(みかん売場?)</li> <li>・何度かメディアで取り上げられてるのを見て、旅の途中の目的地にした。海産物は流石！</li> </ul> <p><b>【苦情・要望】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハエが多い</li> <li>・効率的な導線でした。お忙しいのか床に食べ物がちらほら・・・。元気があってレジのさばきが気持ちよかったです。</li> <li>・量的に(例えば贈答用デコマリン箱など)少なめ。</li> </ul> <p>《その他》</p> <p><b>【苦情・要望】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・原点に帰り無駄な方針はやめられた方が良いと思う最初の店内様子になることを望みます。</li> <li>・トイレが汚い！古い！！</li> <li>・トイレ臭いし。道の駅で世界一きたない。</li> <li>・手洗い乾燥機の故障が多い</li> </ul>
<p><b>【評価結果及び評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見等は、今後の改善点として検討していただきたい。</li> <li>・食堂のメニュー提案など、社内で検討し季節毎のメニューのラインナップを考えていただきたい。</li> </ul>	

※実際の調査項目に応じて、適宜様式を変更すること。

## 7. 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
ハエが多い	ハエが繁殖しそうな箇所を中心に清掃を行った。 コバエ捕獲器などを店舗内に配置して、取替頻度を高めた。
トイレ臭いし。道の駅で世界一きたない。	古くてもきれいなトイレを目指して清掃方法を見直しした。また、便座除菌用の泡クリーナーを設置し清潔で快適な環境づくりを心がけた。
<p><b>【評価結果及び評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの苦情等については、早急に解決するように、特に衛生面については十二分に注意すること。</li> </ul>	

## 8. 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・結果
アンケートの回答数が少ない。	より書き込みやすいようにアンケート様式の変更を行った。H30年6月時点では、レストラン用と店舗用に様式を分けている。
利用者からの苦情等については、早急に解決するように心がけるように、特に衛生面については十二分に注意すること。	苦情等は、優先順位を付けてできるだけ早急な解決策を講じるように心がけている。毎月のアンケートの結果、徐々に苦情等の質については効果がでていと感じており、今後も継続して取り組む姿勢である。 今後も衛生面については、特に心がけた対応を行う。
接客対応については、全て従業員が同じスキルを持つよう徹底していただきたい。	まだまだ、道半ばであるがアンケートに従業員への好評価が得られるようになった。引き続き、社員教育に注力する。
<p>【評価結果及び評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート回答数を増加させるための工夫がされており、効果が見える。</li> <li>・利用者からの苦情や衛生面については今後も心がけた対応をお願いしたい。</li> </ul>	

## 9. その他

### 自己評価

昨年より来場者数、売上ともに約1割減少している。更なる努力が必要であると感じており、売上の向上を目指す。まずは道の駅の主たる目的の一つである「休憩機能」「情報提供」の機能を充実させ、快適に立ち寄ることのできる環境を構築したい。

委託販売（出荷者）による売上高は、下降傾向にあったが、指定管理交代後初の前年度から増加に転じた。今後も出荷協議会との調整を充実して、出荷商品の増加を促進させて宇土の特産物の販売促進および宇土市の高揚に努めたい。

### 所管課評価

イベント等の実施は積極的に行われているが、物産館の収益増に繋がっていないと思われる。今後は、イベントに来られた観光客を如何に物産館へ呼び込む企画や仕組みを検討し、実施していただきたい。また、引き続き、地域の特性を生かした商品開発等、より一層の集客および収益の確保に努めていただきたい。