

指定管理導入施設実績評価シート（令和3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 3年 4月 1日 ~ 令和 4年 3月 31日（全指定期間 平成30年4月1日~令和5年3月31日）		
指定管理料	該当なし		
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2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事。		

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)	
新型コロナウイルス感染症の影響や、夏季の悪天候の影響を勘案すると売上や来場者数は高水準である。引き続き、道の駅の設置目的である地域振興等の目的を果たしながら、社会情勢に見合った販路開拓等に取り組むことにより、売上げの増加や来場者数の確保を目指されたい。		

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
施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 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)	施設の設置目的における運営はできていたと考えます。	B (良好)	地域振興、情報発信等道の駅の設置目的を理解し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 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 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)	職員の勤務レベルは高く、適材適所の配置ができています。人材不足の部門も協力体制で乗り切れました。定年制での人員削減は苦渋の対応でありました。新規採用職員の教育は、現場担当者が責任を持って行っています。	B (良好)	人件費削減に努め、障害者雇用を実施するなど、配置状況、労働条件等は適性である。
職員の研修 <input type="checkbox"/> 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)	会社運営の基本として、法令遵守は問題無く行っています。	B (良好)	適時必要な指導や教育を実施している。
法令等遵守 <input type="checkbox"/> 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	A (優良)	書類等の取り扱いも含め、適正に行っています。	B (良好)	法令、条例等を遵守し、業務に取り組んでいる。
個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 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)	適正に管理できていると考えます。	B (良好)	協定書に基づき適切に行っている。
管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 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	A (優良)	密に連絡調整を取ることができている。	A (優良)	定期点検、修繕記録等を適切に整備、保管している。
連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 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	B (良好)	連絡体制は確保できています。令和3年度は特に事故・災害等はありませんでした。	B (良好)	適切な対応ができている。
緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 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	B (良好)		B (良好)	
《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3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 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 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)	コロナ禍ですが、開館時間を通常に戻しつつあります。安全確保は巡回時、特に注意を心掛けています。	B (良好)	開館日、時間を遵守し、朝夕2回の巡回や、安全対策が取れている。
	利用状況 <input type="checkbox"/> 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)	前年度と比較して、より多くの利用があり、適正水準であった。	A (優良)	新型コロナウイルス感染拡大の影響を考慮すると、十分な実績を残している。
	利用者対応 <input type="checkbox"/> 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 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	A (優良)	職員のお客様対応レベルは高いと自負しています。購買品の苦情はあったが、大きなトラブルはありませんでした。	A (優良)	職員の利用者対応は、適切に行っており、親切な対応を心がけていることが伺える。
	業務運営（全体） <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 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	B (良好)	計画通りの事業運営はできていると判断します。収益も前年以上の数値を残せました。	B (良好)	概ね計画どおり事業を実施している。
	自主事業運営 <input type="checkbox"/> 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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)	北側駐車場内飲料自動販売機については、利用者の満足度は高められた。	B (良好)	利用者のニーズを把握し、実施できている。
	維持管理 <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、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)	施設、設備保守管理は計画通り実施できている。清掃は常に心掛けており、巡回も1日2回実施しています。大津市備品については、台帳に基づき管理中です。	B (良好)	施設の点検や修繕に適切に対応しており、日常の清掃等により美観が保たれている。
	情報提供 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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)	各種ツールを利用して情報発信をしています。	B (良好)	SNS等を活用し情報発信に努めている。
	環境配慮 <input type="checkbox"/> 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)	太陽光発電正常稼働中。ゴミの分別も徹底させています。	B (良好)	施設内の廃棄物の分別等環境への配慮に努めている。
	意見・要望・苦情 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 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)	アンケート指摘事項での改善は常時実施。1年を通して大きな苦情・トラブルはありませんでした。	B (良好)	適当な対応ができている。必要があれば会議に諮る等、改善に努めている。
	利用者アンケート <input type="checkbox"/> 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)	スタッフの接客意識は高い。気の利いた道の駅を目指しています。	A (優良)	アンケート等で来客者の意見を集約し、会議で報告・検討した結果を、業務に反映するよう努めている。
《II総括》 業務の内容・水準に関する評価 【標準10項目/当施設10項目】			B (良好)		B (良好)	
III 収支等	経理事務 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 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）	B (良好)	事務長を中心に適正に経理事務は行われています。今年度も指定管理料は適正に執行致します。	B (良好)	集金情報はシステムで適正に管理しており、預金通帳、帳簿の内容も適正である。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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)	コロナ禍の状況下、収支はプラスで終え、前年度比も上回ることができた。目標値には残念ながら未達。	A (優良)	新型コロナウイルス感染拡大の影響がある中、一定の水準を保つことができています。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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)	特に冬期は経費削減に取り組みました。清掃業務においては、次年度は第三者委託を外し、直雇用とします。	B (良好)	経費削減に積極的に取り組むことができています。
	《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 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた年間販促策等の取り組みを推進し	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	各部門において、責任者を中心に目標に向かっての取り組みができています。	B (良好)	ECサイト構築等取り組むことができています
	《IV総括》 その他に関する評価 【当施設1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3年度）

主な成果 (全体)	使用料（利用料）	目標	－ 円	⇒	実績	－ 円
	稼働率	目標	－ %	⇒	実績	－ %
	利用者数	目標	700,000 人	⇒	実績	740,000 人
	【指定管理者コメント】					
<p>前年度に引き続き、コロナ感染の脅威と戦いながらの業務遂行の1年間であった。年間売上目標には届かなかったが、利益においては補助金・助成金の加算があった令和2年度の数値を上回ることに成功した。前年8月サマートップ期の天候不順による不振月にかかわらず、最終利益を計画通りに残せたことは今後の自信となり、令和4年度は過去最高利益を目指して取り組んでいきます。</p>						
【施設所管課コメント】						
<p>新型コロナウイルス感染症や夏季の悪天候がある中、高い利益を残すことができていることは非常に評価できます。令和4年度以降、経済活動が再開することを見越して、集客につながる魅力的な施設運営を目指してください。合わせて、冬季の売り上げ確保の対策を計画的に進めてください。</p>						

自主事業 実施による 成果	<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）
	ECサイト構築計画	指定自主事業	ネットを活用した物産販売通販サイト	未実施	専門の方の指導を仰ぎ、令和4年度に向けて準備をしている。
	自動販売機事業	自主事業	前年11月以降の新規設置の北側駐車場内飲料自販機売上約63万円(4,785本)	実施	収入は飲料業者から売上に対しての販売手数料として計上。
	イベント出店事業	指定自主事業	新規出店希望者も多く、賑わう道の駅を今後も継続していく。売上に対しての出店料を徴収。	実施	出店以外に生命保険会社とタイアップした健康促進イベントも定期的実施しました。
【指定管理者コメント】					
<p>ECサイト構築については、令和4年度には計画を進めていけるように取り組めます。北側駐車場内飲料自動販売機売上は予想以上の需要があり、お客様満足度アップにも繋がっていると思えます。イベント出店においては、許可申請済みの国有地利用も含めて、今以上の賑わいのある道の駅を目指して参ります。</p>					
【施設所管課コメント】					
<p>来場者のニーズを的確に把握し、魅力的なイベントを実施し、その情報発信も積極的にできていると考えます。</p>					

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】				
	<p>接客サービス業全般の課題とも言える、人員の不足は今も続いています。他部門からの内部応援体制も実行しているが、これからの繁忙期を迎え、サービス低下の大きな不安材料となっています。また一部のマナーの悪いお客様への注意喚起はしているが、タバコ・ゴミのポイ捨てや他所からの大量のゴミの持ち込み問題は日常茶飯事となっています。「私たちはゴミの落ちていない道の駅を目指しています」のポスターを掲げ、清掃業者も意識しています。毎年の課題として、冬期の集客には苦戦をしています。売上が減少の時の経費をどれだけ抑える事ができるかが重要と考えます。</p>				
	【施設所管課コメント】				
<p>人員不足については、地域住民を優先して採用していただけることから困難かと考えますが、引き続き人員確保に努めてください。ゴミのポイ捨てや持ち込みについては、現状どおり対応いただき美観を保つようお願いいたします。冬季の集客は、現在進めているECサイトの構築を含め、令和4年度には対策を実施できるようにお願いします。</p>					

特記事項等	
--------------	--