

指定管理導入施設実績評価シート（令和4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 4年 4月 1日 ~ 令和 5年 3月 31日		
指定管理料	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
	A (優良)	魅力的な施設運営や経費縮減等の営業努力により、売上・来場者数ともに、道の駅開設以来最高値である。しかしながら、国や県の消費喚起施策が影響している側面も多分にあるので、経済活動が本格化する次年度以降は、道の駅の設置目的を果たしながら、社会情勢に合わせた販路開拓等に取り組むことにより、さらなる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
I 実施体制	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)	事業計画基本方針等に沿った管理運営ができていますと考えます。	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)	各部門とも人手が不足している状況下ではありますが、部門を越えた協力体制で乗り切ることができました。労働条件も適正と考えます。	B (良好)	勤務形態、労働条件ともに適正である。
	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)	新規採用パート社員教育は、現場役職者が責任を持って行っています。	B (良好)	日々の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)	企業として、法令等を遵守しています。	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)	お客様の個人情報の収集は少なく、職員個人情報も問題なく管理できています。	A (優良)	協定書、仕様書等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	B (良好)	適切に整備・記録・保管ができています。	A (優良)	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	A (優良)	大津市担当者との報連相は、漏れなく行っています。報告書等提出も漏れがないと考えます。	A (優良)	密に連絡、調整をとることができている。
	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)	国・大津市と連携し、BCPに基づいて、いざという時の対応に備えています。（年2回の訓練も実施済）	B (良好)	BCP、新型コロナウイルス感染者発生時における対応マニュアルの作成など適切な対応ができています。
《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4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)	時間厳守はもちろんのこと、事故防止、安全確保は常に念頭に置いています。1日2回以上の巡回を継続しています。	B (良好)	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	A (優良)	前年比で高い数字で推移しており、また設定目標以上の水準です。	A (優良)	過去最高の数値である。
	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)	利用者対応では、年間通して大きなクレームはありませんでした。接遇マナーも高水準で維持できています。	A (優良)	利用者対応は、適切に行うことができおり、アンケートにおいても高評価である。
	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	A (優良)	事業運営において、計画以上の成果が上げられています。	A (優良)	過去最高の数値である。
	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)	計画通りの運営はできています。令和5年度はさらにステップアップを目指します。	B (良好)	地域の特産品等を活用したイベントを実施するなど、道の駅の設置目的達成に寄与している。
	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)	経年劣化による修繕・更新等の必要性が散見されるようになってきておりますが、計画性を持って今後も維持管理をして参ります。	B (良好)	施設、設備の保守管理が適正に行われ、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	A (優良)	各部門が持ち回り当番制で、旬な情報を発信してきました。	A (優良)	SNSの活用など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	A (優良)	ゴミ収集運搬業者変更に伴い、分別等の再確認を行いました。	A (優良)	廃棄物の分別や、太陽光パネルに係る装置の定期点検配慮に努めている。
	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)	大きな苦情等はありませんでしたが、書面・ミーティング等でスタッフ間共有し、日々運営において反映しています。	B (良好)	随時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	A (優良)	前述の通り、スタッフ間で共有し、利用者ニーズを捉えるようにしています。	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】			A(優良)		A(優良)	
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)	A (優良)	弊社事務長が適切に管理しており、そのチェック機能も働いています。	B (良好)	集金情報等をシステムで適正に管理してできている。
	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	A (優良)	令和4年度は大きく収支が飛躍することができました。	A (優良)	過去最高の数値である。
	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)	人員不足で人件費も抑制できております。委託業者も複数者から見積を取り選定致しました。	B (良好)	経費削減に取り組んでいる。
	《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】			A(優良)		A(優良)
IV その他	その他 <input type="checkbox"/> 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)	月例会議でも販促策は随時課題としています。令和5年度では販促策をさらに加速して参ります。	B (良好)	ECサイトの構築を進める等、販促策についての前向きな取り組みを進めている。
	《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4年度）

主な成果 (全体)	収入(売上)	目標	485,200千円	⇒	実績	482,367千円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	770,000人	⇒	実績	813,000人
	【指定管理者コメント】 令和4年度は、度重なるコロナ禍の波と戦いながらも、妹子の郷のターニングポイントになりうる予感がしそうな、過去に例を見ない売上を3部門とも達成することができました。利益においても、「稼ぐ時に大きく稼ぐ」を実践することができ、大津市への貢献度も今まで以上の数値を出すことに成功しました。そして新たな指定管理者の指名を令和5年度より頂戴し、令和4年度がフロックでないことを証明するために、さらなる成長を遂げて参ります。今後ともご指導をよろしくお願いいたします。					
【施設所管課コメント】 魅力的な施設運営や経費縮減等の営業努力により、売上・来場者数ともに、道の駅開設以来最高値であり、非常に評価できる。しかしながら、冬季の売上確保などの課題は残っている状況であるため、現在の営業努力を進めていただきながら、根本的な課題解決につながる取組を検討していく必要がある。						

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	当計画はまだ実施に至っておりませんが、専門の方の指導を仰ぎ、次年度に向けて準備をします。
	自動販売機事業	自主事業	既存の業者コカ・コーラと新規業者サントリーとの間で契約金・手数料率の競合がありました。	実施	最終的に既存のコカ・コーラとの再契約となりました。
	イベント出店事業	指定自主事業	土日祝のイベント出店	実施	前年に比べ積雪の影響が少なく、感染症も落ち着いてきたため、前年以上の結果であった。
【指定管理者コメント】 現業に手を取られて、思うようには自主事業の展開は果たせませんでした。指定管理者新たな5年に向けて、提案書や令和5年度事業計画書に則り、妹子の郷独自の自主事業を進めていきたいと考えています。					
【施設所管課コメント】 新たな自主事業の実施には至らなかったものの、ECサイト構築を計画するなど前向きな取り組み姿勢は見られる。国の補助金を活用することも検討し、魅力的な自主事業を展開していく必要がある。					

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】 令和4年度を振り返ってみると、人員配置・人手不足に苦慮した1年であったと感じています。時には部門の垣根を越えたヘルプ体制で凌いだ時期もありました。機械化が進む世の中ではありますが、最終は接客サービス業とは人との繋がりが大事と考えます。サービスの低下を招かないように気を付けて、今後も適材適所、少数精鋭に努めます。
	【施設所管課コメント】 施設の運営においては、接客サービスなどのアナログ面の質の担保・向上が必要であるが、少子高齢化により、今後は従業員の確保がさらに困難になるため、デジタルの導入による業務の効率化も必要である。引き続き、働きやすい職場づくりに努めていただき、地域の雇用の確保を図られたい。

特記事項等	
--------------	--

