

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

	<b>施設所管課</b>	産業観光部 商工労働政策課
<b>施設名</b>	道の駅 妹子の郷	
<b>指定管理者</b>	大津志賀地域振興観光株式会社	
<b>指定期間</b>	平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日	
<b>指定管理料</b>	該当なし	
<b>設置目的</b>	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。	
<b>業務内容</b>	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。	

<b>主な成果</b> <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	481,068 千円	⇒	実績	427,780 千円
	利用者数	目標	700,000 人	⇒	実績	724,000 人
<b>【主な自主事業実施による成果】</b>						
新型コロナウイルス感染症により4月・5月は施設休業を余儀なくされたが、6月以降夏期トップシーズンは、売上・利益ともに堅調に成果を上げることができた。但し、毎年のことではあるが、12月以降オフ期は課題を残したまま終わってしまう。						

<b>総合評価</b>	I～IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b>
	B (良好)	新型コロナウイルス感染症の影響を考慮すると、十分な売上げを確保できている。現状に満足することなく、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	所管課確認事項
<b>施設の設置目的の達成</b> <input checked="" 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。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	コロナ感染症に振り回された一年であったが、施設設置目的は達成。	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。
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <input checked="" type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input checked="" type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input checked="" type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	コンビニ学生以外の中途退職者は無く、適正な人員配置も含め、働きやすい職場を目指して取り組みました。	B (良好)	時間外労働の削減に努め、障害者雇用を促進するなど、労働条件等は適性である。
<b>職員の研修</b> <input checked="" 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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	C (課題含)	新たな研修・教育はできていません。現場での教育は随時行っています。	B (良好)	適時必要な指導や教育を実施している。
<b>法令等遵守</b> <input checked="" type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	A (優良)	会社運営の基本として、問題無く遵守できています。	B (良好)	法令、条例等を遵守し、業務に取り組んでいる。
<b>個人情報保護・情報公開</b> <input checked="" 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。	協定書、管理方法（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)	協定書に基づき適切に行っている。
<b>管理記録</b> <input checked="" type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input checked="" 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)	従来通り適切に管理できています。	B (良好)	定期点検、修繕記録等を適切に整備、保管している。
<b>連絡体制</b> <input checked="" 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 checked="" 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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	A (優良)	前年6月就任以降、市担当に数々のご指導を頂きました。引き続き報連相を行って参ります。	A (優良)	密に連絡調整を取ることができている。
<b>緊急時対応</b> <input checked="" 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 checked="" 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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	感染症対策に翻弄されたが、その都度関係各位指導を仰ぎながら、対応を行いました。	B (良好)	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を作成することで、適切な対応ができている。
<b>《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】</b>			B (良好)		B (良好)

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和2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	所管課確認事項	
Ⅱ 内容・水準	<b>施設管理</b> ☑ 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。	事業計画書、日報	B (良好)	コロナ感染症拡大により、営業時間短縮を余儀なくされた。今後も必要に応じ、対策を講じます。	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。
	<b>利用状況</b> ☑ 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)	コロナ禍において、落ち込みはあるも、適正な水準に達している。	A (優良)	新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたことを考慮すると、十分な実績を残している。
	<b>利用者対応</b> ☑ 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。 ☑ 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	A (優良)	スタッフの接遇意識は非常に高い。トラブルもほとんど無く、対応できている。	A (優良)	職員の利用者対応は、適切に行えており、親切な対応を心がけていることが伺える。
	<b>事業運営</b> ☑ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☑ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 ☑ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 ☑ 自主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。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	コロナ感染症拡大により制限はあったが、概ね計画どおりの事業運営は果たせた。いろいろな集客イベントも取り組んだ。	B (良好)	概ね計画どおり事業を実施している。
	<b>維持管理</b> ☑ 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)	利用者が気持ちよく利用できる施設維持管理は、常に意識して取り組んでいます。同時に利用者のマナー向上にも取り組んでいます。(ポイ捨て・ゴミの大量持込み)	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。
	<b>情報提供</b> ☑ 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。 ☑ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	紙面やSNSを利用した情報発信に努めました。	B (良好)	テレビ出演やSNSを活用し情報発信に努めている。
	<b>環境配慮</b> ☑ 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)	故障していた太陽光発電のパワコン交換を行い、現在正常に稼働中。	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。
	<b>意見・要望・苦情</b> ☑ 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	A (優良)	施設内アンケート・レストランアンケートを設置し、利用者の意見・要望・苦情を頂き、スタッフ間情報共有しています。	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。
	<b>利用者アンケート</b> ☑ 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)	上記同様、利用者のニーズを的確に捉える意識をスタッフ間で共有できています。	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。
<b>《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設 項目】</b>			B (良好)	B (良好)		
Ⅲ 収支等	<b>経理事務</b> ☑ 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)	B (良好)	現金管理・授受等は特に適切に行われるよう、事務長以下監視・管理体制を整えています。	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。
	<b>収支状況</b> ☑ 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)	やはりコロナ感染症が大きく影響した年であったが、助成金・給付金等を含めるとプラス益確保。	A (優良)	新型コロナウイルス感染拡大の影響がある中、制度を活用しながら、一定の水準を保つことができています。
	<b>経費節減の取組</b> ☑ 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、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	特にオフ期において経費削減に取り組みました。第三者委託業務も適切に実施できています。	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。
	<b>《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設 項目】</b>			B (良好)	B (良好)	
Ⅳ その他	<b>その他</b> ☑ 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。	実地調査	B (良好)	最終利益目標に向かって、スタッフが一丸となった運営ができています。	B (良好)	物販、イベントでの新商品の販売、レストランで新メニューの提案等、集客力の向上に努めている。
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>			B (良好)	B (良好)	

特記事項等 (課題・成果)	<p><b>【指定管理者】</b> 前年6月入社、9月駅長就任以来、大津市をはじめ関係者方々の多くのご指導を頂戴し、無事に令和2年度を終えることができたことにお礼を申し上げます。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に翻弄された年で、今現在もその脅威は続いておりますが、道の駅の存在意義を見失うことなく、地域振興・情報発信・雇用の創出等に取り組んで参ります。今後ともご指導・ご指示をよろしくお願い致します。(金津)</p> <p><b>【施設所管課】</b> 駅長の交代や新型コロナウイルス感染症の蔓延等混乱を生じやすい年であったにも関わらず、情報発信や販促、各種補助金・助成金の活用を実施し、昨年度以上の純利益を確保できたことは評価できる点である。しかし、以前として冬季の売上確保において課題が残っているため、次年度は解決策を講じてもらいたい。</p>
------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

