

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成29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 29年 4月 1日 ~ 平成30年 3月31日  |
| <b>指定管理料</b> | 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>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>1. 道路利用者の休憩の場の提供に関すること。</li> <li>2. 地域の特産品等の紹介及び展示に関すること。</li> <li>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。</li> <li>4. 道路情報、観光情報等の発信に関すること。</li> <li>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。</li> </ul> |

|   |                        |           |   |           |           |
|---|------------------------|-----------|---|-----------|-----------|
| <b>主な成果</b><br><small>(自主事業含む)</small>  | <b>使用料収入 目標</b>        | 487,000千円 | ⇒ | <b>実績</b> | 303,716千円 |
|   | <b>利用者数 目標</b>         | 662,000人  | ⇒ | <b>実績</b> | 393,738人  |
|   | <b>目標</b>              |           | ⇒ | <b>実績</b> |           |
|   | <b>【主な自主事業実施による成果】</b> |           |   |           |           |
| <p>①毎週土日や祝日、物産販売出荷者へ呼びかけイベントスペースにおいて出店イベントを開催し、生産・製造者と来店客の接点をつつていく。(生産・製造者の商品開発向上や販路開拓等につながる。来店者への安心提供)</p> <p>②生産者と協力し道の駅のオリジナル商品を開発、販売するほか、大津駅観光案内所にも商品を出荷し販路拡大にも努めた。</p> |                        |           |   |           |           |

|   |             |                 |
|---|-------------|-----------------|
| <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)      |                 |
| <p>今年度前半は良好な天候や近隣施設の話題性もあり、昨年度以上の売上を記録したことから今後その好調さを維持できる運営を期待する。またその後の台風災害により緊急時の対応の仕方や体制づくりを体験され、他の道の駅では経験できないスキルを会得したことから、今後もその経験を活かし道の駅の更なる発展に取り組みたい。</p> |             |                 |

| 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><br><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。   | 事業計画書、事業報告書            | B (良好) | 10/22の台風被害により、設置目的の達成は不十分であったが、管理運営は適正に行っている。 | B (良好) | 被災後もトイレ・休憩施設は開設し、道の駅の継続に努めた。                |
| <b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b><br><input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。<br><input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。<br><input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。<br><input 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) | 10/22の台風被害により、職員の勤務体制に変更があったが適正に行っている。        | B (良好) | 前半は適正に実施していた。台風被害後は営業休止期間、必要最低人員で管理運営に努めた。  |
| <b>職員の研修</b><br><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。  | 事業計画書、事業報告書、研修資料等      | B (良好) | 前半は適正に行ったが、後半は台風災害による休業のため、出来なかった。            | B (良好) | 被災により通常の研修はできなかったが、再オープンに向けた職員研修に取り組めた。     |
| <b>法令等遵守</b><br><input 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         | B (良好) | 適正に行っている。                                     | B (良好) | 法令、規則を遵守している。                               |
| <b>個人情報保護・情報公開</b><br><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。   | 協定書、管理方法(実地調査)         | B (良好) | 適正に行っている。                                     | B (良好) | 適正に行われている。                                  |
| <b>管理記録</b><br><input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。<br><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) | 適正に行っている。                                     | B (良好) | 前半は適切に行っていた。台風被害後は施設の被害を集約し、復旧作業に向けた管理に努めた。 |
| <b>連絡体制</b><br><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。<br><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。   | 事業計画書、事業報告書等関係書類       | B (良好) | 適正に行っている。                                     | B (良好) | 前半は適正に連絡、調整を行っていた。被災後は管理状況を適宜連絡し、報告書にまとめた。  |
| <b>緊急時対応</b><br><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。<br><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。   | 事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル | B (良好) | 適正に行っている。                                     | B (良好) | 台風被害をうけ観光案内スペース、イベントスペース等を活用し、連絡体制の整備に努めた。  |
| <b>Ⅰ総括</b> 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】  |                        | B (良好) |   | B (良好) |   |

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成29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           |   |
|--------------------|--|---------------------------------|-------------------|--|-------------------|---|
| <b>Ⅱ<br/>内容・水準</b> | <b>施設管理</b><br>□ 開館日、開館時間を遵守していたか。<br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に行っていた。10/22の台風被害以来、変更あり。                                   | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に管理していた。被災後トイレ・休憩施設は開設し、道の駅の機能を維持できていた。適切に手続きできなかった仮設店舗について、課題が残ると考える。 |
|                    | <b>利用状況</b><br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 前半期は好調に推移していた。被災後、店舗が閉鎖により利用者減少、最低限の運用に心がけた。                     | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半期は順調な運営であった。被災後店舗は閉鎖し、利用者は減少したが、トイレ・休憩施設は被災前と変わらず利用されていた。                 |
|                    | <b>利用者対応</b><br>□ 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。<br>□ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。<br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に対応できた。被災以降、店舗が閉鎖になり最低限の施設運用に心がけた。                          | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に行えた。被災後は店舗休業や復旧に向けての案内に適宜努められた。                                       |
|                    | <b>事業運営</b><br>□ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。<br>□ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。<br>□ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。<br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 前半は計画どおりに実施できた。被災後は臨時店舗など最低限できるサービスで対応したが、十分にできなかった。             | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に実施できた。被災後は道の駅復旧に向けた生産者、出荷者との協議も継続し、地域との繋がりを深めている。                     |
|                    | <b>維持管理</b><br>□ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。<br>□ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。<br>□ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。<br>□ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。<br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に維持管理を実施できた。被災後は復旧に向けて安全管理や日常清掃等適正に行った。                     | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に管理できた。被災後は施設において被害を受けた箇所は適宜対応し、日常施設管理の清掃、ごみ収集についても適切に行っている。           |
|                    | <b>情報提供</b><br>□ 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。<br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 前半は適切に実施できた。被災後、店舗休止の状況看板やホームページで伝え、再開に向けた情報発信を行ったが十分にはできていなかった。 | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半は適切に実施できた。被災後は休業・復旧案内をHP等で告知し、現状周知に努めていた。                                 |
|                    | <b>環境配慮</b><br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 適正に行った。  | <b>B<br/>(良好)</b> | 被災前後に係らずゴミの分別に努め、施設を適切に管理している。  |
|                    | <b>意見・要望・苦情</b><br>□ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。<br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に行えた。被災以降、管理体制が縮小し利用者の要望・苦情を十分に管理運営に反映できなかった。               | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に行えた。店舗閉鎖後は利用者・出荷者からの要望も集約したうえ、対応していた。                                 |
|                    | <b>利用者アンケート</b><br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に行えた。被災後、管理体制が縮小し利用者のニーズを把握できず、満足度を高める工夫が図れなかった。            | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半は適切に行えた。被災後は店舗閉鎖後の利用者・出荷者からの要望も集約したうえ、対応していた。                             |
|                    | <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>B (良好)</b>  | <b>B (良好)</b>     |   |
| <b>Ⅲ<br/>収支等</b>   | <b>経理事務</b><br>□ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。<br>□ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。<br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 適正に行った   | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半は適切に管理できた。被災後は出荷者への補償対応、運営資金の管理等適正に行えた。                                   |
|                    | <b>収支状況</b><br>□ 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。<br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に行えた。被災後は休業の影響で当初の目標値を達成できなかった。                             | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半は適正に実施できた。被災後は店舗閉鎖や売上額減少、出荷者への補償など支出が発生した一方、補償金などの収入もあった。                 |
|                    | <b>経費削減の取組</b><br>□ 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。<br>□ 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>B<br/>(良好)</b> | 適正に行った   | <b>B<br/>(良好)</b> | 前半は適切に取り組んだ。被災後は店舗閉鎖中において最低限の人数で運営し、人件費の削減に取り組んだ。                           |
|                    | <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>B (良好)</b>  | <b>B (良好)</b>     |   |
| <b>Ⅳ<br/>その他</b>   | <b>その他</b><br>□ 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推進したか。   | 実地調査                            | <b>B<br/>(良好)</b> | 台風災害による対応と復旧に向けた準備作業への取り組みがあり、適正に行った。                            | <b>B<br/>(良好)</b> | 店舗閉鎖中は最低限の人数で対応し、地元出荷者の要望に応じ可能な限り出店イベントを開催した。                               |
|                    | <b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>   |                                 |                   | <b>B (良好)</b>  | <b>B (良好)</b>     |   |

**【指定管理者】**  
前期決算をふまえた計画の中で、各部門で改めなければならないことを整理し取り組みを行っていた。結果、売上アップにつながった。(4月～9月) 10月22日の台風被害以降、すべての計画が変更せざるを得ないようになってしまった。その様な中、市担当者、出荷者、従業員の協力・支援により、再オープンに向け準備作業することができ、平成30年3月30日と31日に営業再開プレオープン、4月1日営業再開することができた。

**【施設所管課】**  
平成29年度は台風災害による緊急対応や復旧に向けての準備作業が大部分を占め、道の駅の本来の業務を計画立てて、できなかった。復旧後は、常連客のもどりと話題性からも一定の利用客を見込めるが、経営が軌道にのってからの運営について、長期的な計画を立てて運営状況を詳細に分析し対応するよう望む。

