

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成30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 ～ 平成31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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</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> <small>(自主事業含む)</small>	<b>使用料収入</b>	<b>目標</b>	472,500千円	⇒	<b>実績</b>	446,959千円
	<b>利用者数</b>	<b>目標</b>	642,000人	⇒	<b>実績</b>	601,885人
		<b>目標</b>		⇒	<b>実績</b>	
<b>【主な自主事業実施による成果】</b>						
毎週土日や祝日に、物産販売出荷者等による出店イベント等を開催し、生産・製造者と来店客の接点をつくっている。また、集客力の向上につながっている。						

<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>B (良好)</b>	管理運営業務について概ね適切に行っており、利用者数は年々増加しているが、今後は、客単価を上げるための方策の検討、経費の削減、冬季の集客力拡大に取り組み、更なる収支状況の改善に努めてください。

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 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>B (良好)</b>	施設内の美化に努めた(トイレ・ごみ収集など)	<b>B (良好)</b>	設置目的を理解し、より良い施設になるよう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 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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	<b>B (良好)</b>	適切に行った	<b>B (良好)</b>	事業計画に沿った職員を配置し、勤務形態・労働条件等が適正である。
<b>職員の研修</b> <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>B (良好)</b>	全体研修・消防訓練等を年2回行い、各部門でも行っている。	<b>B (良好)</b>	各部門で他店見学や研修等を行い、職員の教育に努めている。
<b>法令等遵守</b> <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>B (良好)</b>	適切に行った	<b>B (良好)</b>	法令等を遵守し適正な管理を行っている。
<b>個人情報保護・情報公開</b> <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>B (良好)</b>	適切に行った	<b>B (良好)</b>	個人情報の取扱いは、協定書に基づき適正に行っている。
<b>管理記録</b> <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>B (良好)</b>	適切に行った	<b>B (良好)</b>	業務日報や点検、修繕記録を適切に整備、保管している。
<b>連絡体制</b> <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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	<b>B (良好)</b>	業務報告など必要に応じて連絡している。	<b>B (良好)</b>	連絡体制が整い、急ぎ対応が必要な案件は、市と速やかに連絡、調整している。事業報告書等も適正に提出している。
<b>緊急時対応</b> <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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	<b>B (良好)</b>	年2回消防訓練に緊急対応など訓練している。	<b>B (良好)</b>	定期的に消防訓練や緊急時対応等の訓練を行っている。台風接近時には適切に対応している。
<b>【I 総括】</b>	<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>		<b>B (良好)</b>	<b>B (良好)</b>	<b>B (良好)</b>

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成30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 内容・水準</b>	<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>B (良好)</b>	適切におこなっているが、台風の為休業があった。	<b>B (良好)</b>	開館日、開館時間を遵守し、点検等による安全対策も適切に行っている。
	<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>B (良好)</b>	前期・後期とで天候や行楽シーズンの影響がでた。	<b>B (良好)</b>	季節による差はあるが、利用者数は増加しており、適正な水準である。
	<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	<b>B (良好)</b>	適切に行っており、接客対応など指導している。	<b>B (良好)</b>	職員の利用者への対応は、迅速かつ丁寧であり、服装等の身だしなみも適切である。
	<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>B (良好)</b>	事業計画通り実行できているが、後期に天候不良により実行できなかったこともある。	<b>B (良好)</b>	事業を計画どおり実施しており、休憩所としての役割や産業、観光の発信基地として、市民サービスの向上に効果がある。
	<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>B (良好)</b>	適切に行っている。清掃担当者より指摘事項は常に報告を受け対応している。	<b>B (良好)</b>	施設の保守管理、修繕等適切に行っている。清掃、樹木等の維持管理が十分に行われており、施設的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>A (優良)</b>	利用者の要望にできるだけ答えるよう努めた。	<b>A (優良)</b>	時節にあわせたパンフレットの設置やホームページの更新により、随時情報発信しており、利用客の反応も良好である。
	<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>B (良好)</b>	分別し業者にわたしている。	<b>B (良好)</b>	施設内で排出される廃棄物の分別を徹底している。
	<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	<b>B (良好)</b>	苦情はその都度対処し、利用者に納得していただけに努めている。	<b>B (良好)</b>	来店者からの意見、苦情等に対し、各担当者が迅速な対応を心がけている。改善可能すべきものは、管理運営に反映している。
	<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	<b>B (良好)</b>	アンケート内容は各部門に伝え共有し検討・改善している。	<b>B (良好)</b>	集約したアンケートを、会議を通し各部門で共有し、結果を業務に反映するよう取り組んでいる。
	<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>B (良好)</b>	<b>B (良好)</b>	
<b>Ⅲ 収支等</b>	<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>B (良好)</b>	適切に行っている。	<b>B (良好)</b>	日々の集金情報はシステムで適正に管理し、預金通帳、帳簿等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>B (良好)</b>	良好である。	<b>B (良好)</b>	収支状況はプラスとなっており、妥当な水準である。
	<b>経費削減の取組</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>B (良好)</b>	適切に行っている。	<b>B (良好)</b>	経費削減に努めており、再委託は、水準、内容を適切に実施している。
	<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 その他</b>	<b>その他</b> □ 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 (良好)</b>	働き方改革などでいろいろな問題が出てきている。	<b>B (良好)</b>	イベント広場での出店イベント等を活用し集客拡大に努めた。
	<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】**  
 昨年の台風の為の休業の後、本年4月より再営業し、前期は良好に売上・運営ができたが、後期は天候不良(台風の影響より)売上ダウンとなり苦労した。この後期の落ち込みは今後の検討課題とし取り組まれたい。

**【施設所管課】**  
 平成29年度は台風被害により、下半期休業となったが、平成30年度は、年間を通しての営業により課題が見えてきた1年であった。平成27年度のオープン以来、利用者数は伸びているが客単価があがっておらず、また冬季は他の季節に比べ、利用者数と売り上げ額が落ち込んでいる。これらは、今後の検討課題として、業務の改善に取り組まれたい。

