

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

	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	平成31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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	収入	目標	471,901,000 円	⇒	実績	475,504,000 円
	利用者数	目標	640,000 人	⇒	実績	609,000 人
【主な自主事業実施による成果】						
本年度は3部門(レストラン、物産販売、コンビニ)の経費について再チェックを行い、原因をはっきりさせ、全員が状況を共有し経費削減に取り組んでいる。(ローソン深夜営業の中止、労働条件を見直し等)						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	売上げ、来場者数ともに前年度比で横ばいであったため、第三者委託費等の経費削減を実施し、また、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、売上げ、来場者数の増加を目指されたい。

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
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。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	施設内の美化	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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	働き方課企画に伴って、改善に努めた。	B (良好)	時間外労働の削減に努めるなど、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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	適切に行ってる。	B (良好)	適時職場研修をする等業務に必要な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、関係書類等、実地調査	B (良好)	適切に行っている。	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。	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)	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	B (良好)	日々の連絡にて点検修理を行っている。	B (良好)	日次点検、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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	次年度のコンビニの時間短縮営業の件、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応についても、担当者と常に行っております。	A (優良)	連絡、調整を十分に行うことができている。
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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	適切に行っている。	B (良好)	消防訓練等を定期的実施し、緊急時の連絡体制も確保されている。
《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 (良好)		B (良好)	B (良好)

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

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	施設管理 □ 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)	台風や新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応などに適切に行っている。	B (良好)	開館日、時間を遵守し、点検や警備員の配置等により安全対策も適切に行っている。
	利用状況 □ 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)	全体として前年と同様程度のご利用者数である。	B (良好)	利用者数は横ばいである。
	利用者対応 □ 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 (良好)	利用者に対してアルコール消毒と従業員のマスク着用を実施した。	B (良好)	年度末に発生した新型コロナウイルス感染症拡大防止策も適切に取れている。
	事業運営 □ 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)	月次販売会議にて問題点を整理していく取り組みを行っている。	B (良好)	概ね計画どおり事業を実施している。利用促進に向け積極的に取り組んでいる。
	維持管理 □ 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)	適切に行っている。	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 □ 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)	適切に行っている。	B (良好)	新型コロナウイルス感染症拡大による営業時間の短縮等適時情報発信ができています。
	環境配慮 □ 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)	太陽光発電機の故障があり、修理依頼中です。	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 □ 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 (良好)	苦情等は数件のみで、各部門にてそれぞれ対応を行っている。	B (良好)	来客者からの意見、苦情等に対し、各担当者が迅速な対応を心がけ、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 □ 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)	販売会議にて施設全体アンケート状況を整理し、全員で情報を共有している。	B (良好)	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9項目／当施設 項目】			B (良好)	B (良好)		
Ⅲ 収支等	経理事務 □ 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)	適切に行っている。	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 □ 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)	収益は前年より落ちこんだ。	B (良好)	前年度比で横ばいであり、妥当な水準である。
	経費節減の取組 □ 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)	問題点があり、今後、人件費等経費を削減に取り組んでいくこととする。	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 項目】			B (良好)	B (良好)		
Ⅳ その他	その他 □ 努力事項として掲げた〇〇〇〇の取り組みを推進したか	実地調査	B (良好)	お客様ニーズにこたえられるよう努力した。また、経費の見直しを行った。	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。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】			B (良好)	B (良好)	

特記事項等 (課題・成果)	<p>【指定管理者】 本年は、平成から令和と年号が変わり、全体の売上、経費の見直しに努めた。その結果、問題点がはっきりとなり、改善策をまとめ、来期に活かしていきたい。また、コンビニ深夜営業の中止に伴う準備作業に対応し、4/1から実施する。</p> <p>【施設所管課】 冬季については、例年どおり他の季節に比べ、売上、来場者数ともに落ち込みが見えるため、引き続き改善課題である。しかしながら、年度末に発生、拡大した新型コロナウイルス感染症の影響があったにもかかわらず、令和元年度は売上、来場者ともに前年度比横ばいで抑えられているため、上記の改善策を実施し来期に活かされたい。</p>
--------------------------	---

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

指定管理者自己評価

➡

所管課評価

➡

指定管理者

➡

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)

送付