

指定管理導入施設実績評価シート（令和5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 5年 4月 1日 ~ 令和 10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
	B (良好)	様々な自主事業の企画・運営やSNSの活用などもあり、売上や来場者数は道の駅開設以来最高値である。 次年度は道の駅の設置目的でもある地域振興等の目的を果たしつつ、ECサイトの構築等により地域の特産品の紹介・販売ができるよう努め、更なる売上や来場者数の増加を目指すこと。

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 ☐ 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)	事業計画基本方針に沿って管理運営ができています。	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 ☐ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 ☐ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 ☐ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 ☐ 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、労働時間の調整を見直しながら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が、中長期的な視点で人材確保に努める必要がある。
	職員の研修 ☐ 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)	野菜ソムリエ、食育ソムリエの研修など随時受け、各部門での企画に活かされています。	B (良好)	日々の指導や教育を実施しており、各種研修にも積極的に参加している。
	法令等遵守 ☐ 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 ☐ 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 ☐ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 ☐ 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 ☐ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 ☐ 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)	大津市担当者との随時、報連相は行っています。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おり、報告書等の提出も問題なく行っている。
	緊急時対応 ☐ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 ☐ 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、BCPI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）	A (優良)	BCPを作成し、計画通り防災訓練を行う等適切な対応が出来ている。
	《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5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 ☐ 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。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	B (良好)	開館日、時間等は常に遵守し、来場者、従業員の安全確保のためにも1日2回以上の巡回を行っております。	B (良好)	朝夕2回以上の巡回や、安全対策が取れている。
	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	A (優良)	利用者数は前年を越しており、高い数値で推移しています。実績も前年と同様の売上がありました。	A (優良)	売上・利用者数ともに過去最高の数値である。
	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)	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) ☐ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 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)	事業計画に沿った販促計画などを実施し、また新たなチャレンジ企画にも挑戦し、積極的な販売計画にも取り組みました。	A (優良)	過去最高の数値である。
	自主事業運営 ☐ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 ☐ 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。 ☐ 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)	事業計画通りの運営ができています。	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 ☐ 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の実施し、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・設備の修繕や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 ☐ 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)	今年度よりホームページを新たに更新しました。適時ホームページの情報管理を行い、お客様につたえられるよう努めてまいります。	B (良好)	HPの更新や各種SNSの活用など情報発信に務めている。
	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)	各部門でできる廃棄をおさえられるよう、努力しています。	B (良好)	廃棄物の分別や、ごみのポイ捨て対応等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)	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ます。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)	頂いたアンケートの情報をスタッフ間で共有し、常に利用者ニーズを捉えるようにしています。	B (良好)	アンケート等で来客者の意見を集約・共有し、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】			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)	A (優良)	適切に管理し、ダブルチェック体制も機能し経理事務等を行っております。	B (良好)	集金情報等をシステムで適正に管理できている。
	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	A (優良)	前年と同様の高い水準を保つことができました。	A (優良)	前年同様に非常に高水準である。
	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)	経費削減に取り組めているが、人員不足の解消に努める必要がある。
	《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)		B (良好)	
Ⅳ そ の 他 等 (独 自)	その他 ☐ 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)	月次販促会議において各部門と報告し、他部署ともに情報交換しながら販促策を検討し実施しました	B (良好)	ECサイトの構築やHPの更新など、従業員全体で販売策の取り組みを推進している。
	《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5年度）

主な成果 (全体)	収入(売上)	目標	498,720千 円	⇒	実績	495,936千 円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	770,000 人	⇒	実績	838,000 人
	【指定管理者コメント】					
	令和5年度は、前年令和4年の大規模な旅行支援事業はなかったものの、年2回ほど開催された「しが周遊クーポン」事業もあり来場者増を後押しし、今年度も前年並み売上実績をあげることができました。この安定した経営を保てるよう、今年度挑戦してきた販売戦略を次年度では育成・成長させられるよう努めて参ります。					
【施設所管課コメント】						
来場者数・売り上げともに最高値を記録しており、適切な施設管理や営業努力が伺える。 しかしながら冬季の売り上げ確保や人員不足等の課題は残っている為、引き続き様々な自主事業や販売戦略に取り組みつつ、課題の解決、および更なる発展に努めること。						

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	追加	まずはホームページの更新(刷新)、ネット環境のセキュリティ対策を行いました。
	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	出荷者ではない外部で出店されているキッチンカーや出店者にも出店いただき、土日祝日のイベントを継続的に開催できています。
	物産販売所出荷体制の見直し	指定自主事業	JALレーク滋賀との農産物出荷体制	実施	JALレーク滋賀との協力体制が整い、湖西地域以外の滋賀県産野菜を店頭に並べることが出来ています。
	自動販売機事業	自主事業	施設販売物販売物の自動販売機による販売促進	未実施	同様の計画を実施に向けて検討している直売所等の視察し分析・検討を行う必要がある。
【指定管理者コメント】 今年度の実施方針は「回復そして挑戦」の年。コロナの影響を受けた販売計画から脱却し、増えた利用者へのさまざまな販売・サービスの提供に挑戦いたしました。農産物の出荷量不足という過去の課題にも対応、また上記には記述していないが、レストラン営業のフル稼働にむけた新たな挑戦(モーニングや喫茶時間の開設)、LAWSONにおいても物産販売所と連携したご当地お土産の販売の開始なども挑戦しております。次年度からこの挑戦が販売戦力として確率できるよう、成長させていきたいと思っております。					
【施設所管課コメント】 農作物の出荷量不足にも対応できており、また新たな販売戦略にも積極的に取り組んでいる。 現在取り組んでいる販売戦略についても定期的に調査・確認を行いブラッシュアップを行い、より精度の高い販売戦略に成長させるよう努めること。 引き続き次年度もECサイトの構築を含む様々な自主事業の展開を進める必要がある。					

課題及び課題解決の結果	【指定管理者コメント】 妹子の郷開業8年が経ち9年目を迎え、施設内外の経年劣化が見受けられるようになり、修繕・更新が必要になってきました。また昨今ネットの普及でセキュリティ対策が必要となる時代、小さい事業所であっても外部攻撃を受けることも取り沙汰されており、今年度よりPCやサーバーのセキュリティ環境を強化いたしました。少しずつ修繕・改善を行いながら管理運営を図って参ります。
	【施設所管課コメント】 施設・設備の修繕やセキュリティ強化については適宜行っていただき、観光客が安全に利用しやすい施設を維持する必要がある。 また中長期的な人員不足の解消にデジタル化による業務の効率化も有効な場合もあるので、DXの導入も検討しつつ、引き続き労働者の安全や働きやすい職場づくりに努めること。

特記事項等	
-------	--

※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

提出

所管課評価

通知

指定管理者

送付

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)