

指定管理導入施設実績評価シート（令和6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	年額0円（令和6年度）（総額0円）		
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）	今年度は、多様な自主事業の企画・運営を行い、SNSを活用して情報発信を行った結果、売上が前年と比較して増加した一方で、来場者数は減少した結果となった。次年度は、道の駅「妹子の郷」が開駅10周年を迎える節目の年であるため、イベントの周知徹底と内容の充実を図るとともに、地域の特産品の紹介や販売に力を入れることで、道の駅の設置目的である「地域振興」の実現に向けてさらなる成果を目指すこと。

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）	人員不足は課題ではありますが、パート従業員の雇用体制のショートタイムからロングタイム・社員への変更など実施し、労働時間を調整しながら、職員の配置状況等、適正に行っています。	B（良好）	勤務形態や労働条件は適正であり、人員不足への短期的な対応として勤務形態の見直しが進められている。一方で、中長期的な視点での持続的な人材確保が課題であり、これに向けた取組が求められる。また、周辺事業者からの出向提案については条件の違いを踏まえ、慎重な検討が必要である。
	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）	随時、各部門に必要な内容の研修・講習会を受け、また野菜ソムリエ、食育ソムリエの研修などは、各部門での企画に活かされています。	B（良好）	従業員に応じて適宜、指導や研修が実施できており、また、野菜ソムリエ等の有資格者の研修にも積極的に参加できている。
	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	B（良好）	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）	個人情報の記載がある書類等は、事務所奥の鍵付き倉庫で保管を行い、6月には保管期限の過ぎた個人情報には溶解処理を実施している。
	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	A（優良）	適切に整備・記録・保管をし、データ化も進んで行っております。	B（良好）	業務・点検後の書類は適切に作成され、データ管理や事務所の鍵付き倉庫に保管されている。破損・修繕記録も詳細に管理され、設備管理が行われている。
	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）	大津市担当課へ随時、報告・連絡・相談を行い、各種報告書類の提出も適正に行っています。	A（優良）	密に連絡、調整ができており、設備不良等についても、欠かさず報告ができています。また、月次報告においても自社で分析を行い、結果を改善に役立てている。
	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	A（優良）	緊急時の連絡体制、年2回の消防訓練も行い、緊急時の対応に備えています。	A（優良）	令和5年度に策定したBCPを遵守し、定期的な消防設備の点検や訓練を実施できている。また、夏の台風発生時や冬の積雪・凍結においても、施設状況や周辺状況を適宜SNSで発信し、来場者や従業員等の安全を確保できている。
	《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6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・閉館の時間遵守。1日2回程度の巡回時に発見した事案について関係機関へ報告して対応いたしました。	B (良好)	朝夕2回の巡回を実施し、巡回時に発見した設備不良や廃棄物等についても、適切な機関に連絡し、処理が行われている。
	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	B (良好)	利用者数は前年より若干減少いたしました。前年度実績同様の水準をえられました。	B (良好)	前年と比較し売上は増加しているが、夏の酷暑や冬の大雪波等の影響もあり、来場者数は減少した。
	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	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。	B (良好)	利用者対応を適切に行うことができており、アンケート結果を集約し、反映に努めている。
	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)	従業員ミーティングの場で積極的に意見交換し利用促進を進めました。事業計画に沿った売上計画を実施していますが、ご来場者のニーズに沿うよう、各部門、随時工夫して販売商品などを調整し売上向上に努めました。	B (良好)	4月から6月にかけてビックリマン事業の成功に向けて、様々な取組を実施された。また、周年イベントの実施やSNSによる季節商品等の情報発信等、積極的な利用促進に努めている。
	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つたか。 □ 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。アフターコロナの現状のなかで来場者の購買動向の変化ととらえ、状況に合わせた事業計画内容を進めております。	B (良好)	バターナッツかぼちゃの販売促進や出荷者によるワークショップの開催等、地域の特産品等を活用したイベントを実施できており、地域産業の振興や地域経済の活性化等に寄与している。
	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に実施し、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・更新等の必要性が見受けられますが、計画性を持って今後も維持管理を行っております。	A (優良)	前年と比較し、修繕箇所も増加しているが、危険性のあるものについては迅速に対応できており、設備破損や修繕について適切に記録・管理・報告が行えている。
	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)	近郊の観光施設の情報や、大津市内のイベント情報を各社HPより調べ、来場者へご案内、また掲示物を作成し公開しています。各部門から曜日毎にSNS配信を行い、施設内の情報も配信しています。	B (良好)	InstagramやHPを活用した地域特産品の紹介やイベントの周知、周辺の施設情報・道路状況について適切に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)	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。また回収したゴミについても未分別のものできるだけ分別を行っております。	B (良好)	ゴミ箱の設置時間の設定等により、ごみの持ち帰りを促進し、ポイ捨て対応等に努めている。
	ユニバーサルデザイン等への配慮 □ ユニバーサルデザイン、バリアフリーへの配慮、障害者に対するの合理的配慮の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	養護学校の学生の就業受入はまだ実現していないが、継続して体制を整えています。	B (良好)	養護学校と連絡・調整を行い、希望者の就労受入に関する話を進めている。
	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)	来場者からのご意見等については、迅速な対応は必要な場合は随時対応しています。	B (良好)	利用者の意見については、随時適切に対応されており、必要に応じて会議に諮るなど改善に努めている。
	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11項目／当施設11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)	現金授受・管理及び経理事務は、特に厳重に行えています。	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	B (良好)	収支計画は、前年並みの高い水準を保つことができました。	B (良好)	売上については目標額や前年と比較し増加しているが、来場者数が減少している。次年度は来場者が増加する取組についても検討が必要。
	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)	経費削減は常に意識取り組んでいます。近年の燃料費・原材料費の高騰を受け、水道光熱費や備品などの経費が掛かっています。また、施設設備関係などの修繕必要箇所については随時修繕しました。	B (良好)	施設設備など必要箇所については随時修繕を行いつつ、引き続き経費削減に取組んでいる。
	【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】		B (良好)		B (良好)	
Ⅳ の そ の 他 等 （ 独 自	その他 □ 努力事項として掲げた自主事業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)	前年度と同様に、各部門とも意見交換しつつ、販促計画を実施し、次年度へとつながる施設整備や商品開発など取組ことができました。	B (良好)	実施、未実施問わず、自主事業を見直し、改善に向けて前向きに取り組んでいる。
	【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6年度）

主な成果 (全体)	収入(売上)	目標	497,266千 円	⇒	実績	504,324千 円
	稼働率	目標	- %	⇒	実績	- %
	利用者数	目標	790,000 人	⇒	実績	806,000 人
	【指定管理者コメント】					
	2024年度の実績としては、最高売上を更新できました。スタッフ全員の販売力がアップされていることをあらためて感じます。利益においても同様で、12月からの閑散期には次年度への投資(業務改善、店内レイアウト改善等)として、研修・検討費や備品調達も行うことができました。総合的には良い結果となったが、高騰する物価高が今後、どのように影響していくのか、お客様動向を常に分析しながら販売促進に努めます。					
【施設所管課コメント】						
前年と比較し売上は増加し、最高売上を更新した一方で、来場者数は減少している。InstagramやHPを活用し、イベントや地域の特産品等の情報を発信する等、引き続き来場者の増加に向けた取組を実施している。次年度は道の駅「妹子の郷」が開駅10周年であるため、周年イベントについての広報を強化するなど、引き続き来場者の増加に向けての取組を行うとともに、人員不足等の課題の解決や、更なる売上の増加に向けて検討を行うこと。						

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)
	キャンプ用品レンタル	自主事業	レンタルキャンプ用品の受け渡し中継地として登録。	実施	今年度においても実績はありません。今後、ニーズに応じ事業展開ができるか検討する必要があります。
	自動販売機事業	自主事業	営業時間外の販売促進(野菜、限定商品、お惣菜等の販売)	未実施	野菜自販機設置計画について、1月や2月に直売所の視察を検討していましたが、今年度は各部門の研修などで業務が多忙となり実施することができませんでした。またアフターコロナの現状、この「自販機事業」が適当であるかも再度検討し、閑散期となる1月～2月の間で視察を実施したいと思います。
	レストランスイーツ販売	指定自主事業	他店スイーツとのタイアップ企画	実施	レストラン前ショーケースに4軒の地元生産者が作るスイーツを和洋取り揃え、レストラン喫茶時間にはドリンクとセット販売。お食事時間外での販売にも強化しました。
	レストランテラスでの食事提供	指定自主事業	食事を屋外テラスにて提供。	実施	天候の良い日には多くのペット連れのお客様にご利用されています。(年間で20～25組ご利用)
	地域の魅力をPRするイベント開催	自主事業	イベントスペースでのイベント開催(地元在住芸術家とおワークショップを交えた販売イベント、地元農産物生産者による販売イベント等の開催)	実施	毎週土日に開催のイベントスペースでの出店販売はもちろん、ここへ野菜ソムリエ有資格者の従業員が中心に地元農産物生産者と一緒に農産物の販売をイベントスペースにて開催いたしました。また、旬の野菜を使用した妹子の郷特製のお味噌汁や揚げ物なども販売し、そこで反響が良かったものはレストランメニューの一品として提供するなど店内販売にもつながりを持っています。
	物販業務(物産販売所)	指定自主事業	妹子の郷出荷者とのコラボで作るバターナッツかぼちゃの販売を店頭	実施	バターナッツかぼちゃについては今年もたくさん収穫ができ、様々な商品を開発し、次年度には新商品が並ぶ予定です。(只今テスト販売中)。また今年度は新たな取組として環境こだわり農産物としても申請をし、環境への負荷を削減して生産された農産物としての認証も受けました。
	今年度の実施方針「育成と成長」の第1幕の年。アフターコロナのなかで各部門が挑戦していることを成長させていくことを念頭に販売促進計画等を立てていますが、燃料費・原材料の高騰が影響して、あらゆる商品が値上がり、妹子の郷での販売商品も値上げざるを得ない状況に陥ったり、令和の米騒動ともいわれる米不足、米価格の高騰などがあり、実施方針の「成長」というよりは「見直し」を図ることが大きかった一年でありました。2024年度の実績としては、最高売上を更新でき、実質売上高を考慮すると前年度同程度ではあると考えられますが、スタッフ全員の販売力がアップされていることをあらためて感じます。利益においても同様で、12月からの閑散期には次年度への投資(業務改善、店内レイアウト改善等)として、研修・検討費や備品調達も行うことができました。総合的には良い結果となったが、高騰する物価高が今後、どのように影響していくのか、お客様動向を常に分析しながら販売促進に努めます。				
	【施設所管課コメント】 地域特産品の活用や新メニューの開発を通じて、妹子の郷のブランド力向上に取り組んでいる。特に、バターナッツかぼちゃを活用した新商品の開発や「環境こだわり農産物」の認証取得などは、地域経済の活性化に寄与する成果として評価できる。今年度実施できた自主事業については、得られた成果を確認するとともに、課題を抽出し、改善に繋げる取組を進めること。また、未実施の事業に関しても、実施に向けた具体的な検討を行い、次年度以降の活動に反映させること。				

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】 前年度、今年度ともに順調に経営・管理運営を行っていると感じていますが、ここ近年の燃料費・原材料の高騰、合わせて米の価格高騰などの物価高による影響には、各部門売上高に響いてくることと思われます。お米にいたっては、価格がどの程度になるか、また適正な価格はどうかなど、来年度は特に米価格について苦慮するのではないかと思います。この状況においても、来場者への配慮、ニーズに合った商品展開を心がけ販売していきたいと考えております。
	【施設所管課コメント】 物価高による影響は、買い控えによる来場者数の減少などに繋がる可能性もあるため、次年度に向けさらなる集客のための取組が必要になる。 また、次年度は道の駅「妹子の郷」が開駅10周年を迎えるため、周年イベントの充実や広報活動の強化を図り、来場者数の増加に寄与できるように努めること。 課題である人員不足については、在籍従業員の勤務形態の変更等の短期的な取組に加え、中長期的な取組として人材の育成や業務の整理、DXの活用などによる業務効率化や省人化等についても検討を行うこと。

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)