

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成28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 28年 4月 1日 ~ 平成29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	<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>

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	485,380 千円	⇒	実績	489,467 千円	
		利用者数	目標	563,000 人	⇒	実績	557,535 人
			目標		⇒	実績	
	【主な自主事業実施による成果】						
	①毎週土日、イベントスペースを物産販売出荷者へ呼びかけ出店イベントを開催し、生産・製造者と来店客の接点つくっている。(生産・製造者の商品開発向上等につながる。来店者への安心提供) ②毎月末の土日に上記①の出店者に加え、出荷者外の希望者にも参加・募集し、来店者を飽きさせない工夫を行っている。(出店者は事務所にて調整する。)						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	管理業務の事項については適正に概ね行っているが、経費の節減への取り組みや、3年目を迎えようとしていることから、施設設備点検等にも力を入れ、コストを意識した保守点検業務に取り組むことを心がける必要がある。

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	
I 実施体制	<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 (良好)	適正に行えた	B (良好)	適正に達成できた
	<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 (良好)	適正に行えた	B (良好)	全ての項目において適正に行えた
	<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 (良好)	販売促進にむけた研修会への積極的に参加した。販売力向上のための資格等の取得した。	B (良好)	適正に実施できた
	<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 (良好)	適正に行えた	B (良好)	適正に行えた
	<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 (良好)	適正に行えた	B (良好)	適正に行えた
	<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 (良好)	適正に行えた	B (良好)	適正に行えた
	<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 (良好)	適正に行えた	B (良好)	月次報告書、行事報告書により適正に行えた
	<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 (良好)	適正に行えた	B (良好)	適正に行えた
<b>《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>		B〔良好〕		B〔良好〕		

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成28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>	適正に行えた	<b>B (良好)</b>	適正に行えた
	<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>	天候等による利用者の増減差が大きいと感じられた。	<b>B (良好)</b>	天候不順による減少は見られるが、一定の利用者数の実績はあった
	<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>	適正に行えた	<b>B (良好)</b>	適正に行えた
	<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>	適正に行えた	<b>A (優良)</b>	幅広い利用者を獲得するため、出展イベントを常設化し、地域と利用者との交流を図った
	<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>	適正に行えた	<b>B (良好)</b>	日常管理、修繕業務等適性に行えた
	<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>B (良好)</b>	適正に行えた	<b>B (良好)</b>	常に情報提供施設にはパンフレット類を設置し、最新の情報更新に努めた
	<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>	適正に行えた	<b>B (良好)</b>	適正に行えた
	<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>	適正に行えた	<b>B (良好)</b>	適正に行えた
	<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>	スタッフミーティングの議題にあげ、管理・運営に反映してきた。	<b>B (良好)</b>	利用者アンケートの結果を逐次、社員で情報共有できた
	<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 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>	適正に行えた	<b>B (良好)</b>	適正に行えた
	<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>	適正に行えた	<b>C (課題含)</b>	事業収入が当初事業計画額より落込んでおり、改善策の検討が必要である
	<b>経費節減の取組</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>	適正に行えた	<b>C (課題含)</b>	収入額増減に繋がる、経費の見直しは課題である
	<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>C【課題含】</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>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>					

<b>特記事項等 (課題・成果)</b>	<p>【指定管理者】 電気自動車充電設備の有料化を検討する必要があると考える。(利用者の声あり→時間の制限なく利用できるようにしてほしい。)</p> <p>【施設所管課】 充電設備の有料化、時間無制限への利用化は、使用料の条例化と共に検討する必要があるため、今後考えていきたい。前年度に比べての事業収入の落ち込みの原因の分析による、対策を今後考えていく必要がある。</p>
--------------------------	--

