

令和元年度 指定管理者評価表

【別紙5】

施設名：道の駅 奥河内くろまろの郷

指定管理者名：一富士ケータリング株式会社

1. 個別評価

評価項目	評価の視点	自己評価	市評価
サービスの提供	施設の設置目的に沿って平等利用が確保されたか。	S	S
	施設の設置目的に沿ってサービスを提供しているか。	A	A
	利用時間、利用日、利用期間は遵守されているか。	A	A
	利用者に対する情報提供、情報発信は適切か。	A	A
	利用の承認、案内等は適切かつ迅速か、また接遇は適切か。	A	A
	利用者のニーズを把握し、改善、工夫を行っているか。	A	A
	施設の利用率は適正な水準にあるか。	A	A
	苦情等の対応は迅速かつ適切か、また市に迅速に報告しているか。	A	A
	指定管理者が行った自主事業は、市民サービスの向上に役立ったか。	A	A
施設等の維持管理	不具合が生じた場合の市への報告は適切か。	A	A
	建物躯体及び設備機器の点検・保守、安全確認等は適切か。	A	A
	修繕は適切か。	A	A
	備品の管理は適切か。	A	A
	清掃、警備、衛生管理は適切か。	A	A
労務状況	サービス提供及び施設の維持管理のため、計画どおり適正な人員が配置されているか。	B	B
	勤務体制、勤務者の休暇、休憩等の取得が適正か。	B	B
	必要な専門的資格、技術を有する人材を確保しているか。	A	A
	従業員に対して、計画的、効果的な人材育成を行っているか。	A	A
	労働諸法を遵守しているか。	A	A
危機管理	緊急時に備えた、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切か、また、防火、防犯体制の整備、研修、訓練等は適切に行われているか。	B	B
	災害、事故、盗難等の発生時に迅速な対応ができる組織体制と連絡体制になっているか。	A	A
	利用者の安全は確保されているか。	B	A
個人情報	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、問い合わせ等への対応、研修は適切か。	B	B
	個人情報保護及び情報公開に関する関係法令を理解しているか。	A	A
	万が一、個人情報が流出した場合の対応が検討されているか。	B	B
財務状況	管理に要する収支は適正に保たれているか。	A	A
	支払いの遅滞は生じていないか。	S	S
	使用料、利用料金収入は計画どおりか。収入の増加が図られているか。	A	A
	現金は適正に取扱われているか。	A	A
	経費は縮減されているか、または、縮減に向けての努力がされているか。	S	S
	業務を外部委託している場合、その業務は施設管理の主要な部分以外であるか、過度に外部委託にシフトしていないか。	S	S
その他	省エネルギー、省資源、環境配慮物品等の購入など環境への配慮はなされているか。	A	A
	良好な関係を保つべき関係団体や地域との連絡調整は適切か。	A	A
	管理に要する法令は適正に遵守されているか。	A	A
	市との定例の連絡調整の機会が確保されているか。	S	A
	事業計画書（申請時）および年間事業計画書どおりに管理がなされているか。	A	A

評価欄の説明

- S：協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。
- A：協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
- B：協定等を遵守し、概ね仕様書に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。
- C：一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。

2. 収支報告

単位:円

		事業計画A	事業実績B	A-B	前年度実績	備考
収入	利用料金収入	1,300,000	1,284,500	15,500	1,229,150	
	自主事業収入	359,600	178,580	181,020	294,820	
	物品販売収入	28,522,346	29,379,755	(857,409)	27,991,711	
	手数料収入	70,950	47,434	23,516	51,845	
	指定管理料	38,700,000	39,058,300	(358,300)	38,700,000	
	その他収入			0		
	収入総額	68,952,896	69,948,569	(995,673)	68,267,526	
支出	人件費	15,942,453	13,758,666	2,183,787	15,852,169	
	事務費	2,255,224	1,446,266	808,958	2,300,477	
	管理費	5,090,031	4,239,976	850,055	4,521,679	
	自主事業経費	950,000	380,065	569,935	461,610	
	光熱水費	3,884,009	4,388,061	(504,052)	4,163,129	
	リース料	1,689,660	1,840,980	(151,320)	1,884,942	
	その他	8,895,131	5,174,571	3,720,560	6,020,112	
	支出総額	38,706,508	31,228,585	7,477,923	35,204,118	0
収支差額	30,246,388	38,719,984	(8,473,596)	33,063,408	0	

3. 総合評価

自己評価

道の駅となり間もなく3年目を迎えるが、自主事業を含め客数は右肩上がりに続いており、サービスの提供面や財務状態は健全な状態を維持している。観光案内強化を中心に行い地域の外部メディア掲載も20回を超え、外販出店の道1グランプリでは読売新聞社賞を受賞するなど、できる限りの行動を行うことができた。来期についても客数向上だけでなく、地域活性の拠点となるように改善実行を続けていく。課題面としては危機管理系や個人情報系の取り扱いなどであり、内部の状態も整え安心してお客様を迎えることができる体制を作る。

市評価

- ・経費削減に取り組みながら、メディアを活用した情報発信や利用者に合わせてサービスの向上を図り、利用者数及び収入を増加させている点は評価できる。今後も継続的に見直しを行い、サービスの質の向上に努める取り組みを期待する。
- ・安全に施設を利用できるよう、レイアウト変更や接客サービスの改善など臨機応変に対応しており、適切な施設の管理を行っている。
- ・今後重要性が高まるであろう災害時の対応や役割、また個人情報の取り扱いについて、施設内での研修やマニュアル作成により、各スタッフが理解を深める取り組みをさらに進めていただきたい。
- ・増加する施設利用者の利便性低下を防ぐため、適正な人員配置及び勤務体制を維持するよう努めていただきたい。