

令和2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。	A	A
	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。	B	B
	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。	A	B
	勤務体制、勤務者の休暇、休憩等の取得が適正か。	A	A
	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
危機管理	労働諸法を遵守しているか。	A	A
	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
個人情報	利用者の安全は確保されているか。	B	A
	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。	A	A
	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
財務状況	万が一、個人情報が出た場合の対応が検討されているか。	B	B
	管理に要する収支は適正に保たれているか。	S	S
	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。	S	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	A
その他	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
	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。	A	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	B

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	924,128	375,872	1,285,100	
	自主事業収入	184,342	108,934	75,408	178,580	
	物品販売収入	30,347,330	40,290,941	(9,943,611)	29,379,755	
	手数料収入	51,419	50,917	502	75,934	
	指定管理料	39,416,600	39,416,600	0	38,700,000	
	その他収入			0		
	収入総額	71,299,691	80,791,520	(9,491,829)	69,619,369	
支出	人件費	16,343,902	12,079,711	4,264,191	13,758,666	
	事務費	2,394,107	1,134,367	1,259,740	1,446,266	
	管理費	5,835,381	4,865,147	970,234	4,239,976	
	自主事業経費	1,730,000	389,750	1,340,250	380,065	
	光熱水費	4,478,074	3,962,984	515,090	4,388,061	
	リース料	1,491,562	1,198,028	293,534	1,840,980	
	その他	7,143,574	4,921,075	2,222,499	5,174,571	
	支出総額	39,416,600	28,551,062	10,865,538	31,228,585	0
収支差額	31,883,091	52,240,458	(20,357,367)	38,390,784	0	

3. 総合評価

自己評価

令和2年度はコロナ禍の状況でイベント等が中止になるなど、計画倒れになることが多かったが、中でもPRタイムズなどネット媒体も活用し約160社にくろまろの郷が取り上げられ、広報活動は充実を図ることができました。当初は新型コロナウイルスの悪影響を受けると予測していましたが、広報活動強化に加え、物販陳列方法変更や新商品開発、イベント企画実施などを継続して行い、地元クーポン券などのフォローもあった結果、レジ通過数も全体で昨年対比で118%と上昇し、特に物販とパンは130%を超える着地数値となりました。主力商品のソフトクリームも「JAF×関西・中国・四国・じゃらん&九州じゃらん道の駅ひんやりスイーツ総選挙2020」で西日本第3位となるなどし、次年度も新商品の開発や広報を強めていきます。観光案内も観光ボランティア倶楽部に業務委託を行い、400名を超えるお客様に地元観光施設の案内を行うことができました。地域の観光施設との連携も強め、引き続き河内長野全体に良い影響を与えることができる施設を目指していきます。

市評価

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、施設運営において感染症対策等の対応が必要となったが、市と連絡調整をとり、お客様や出店者に安心・安全に利用していただける環境づくり等、迅速に対応していた。
- ・経費削減に取り組みながら、各種媒体等を活用した広報活動や、利用者及び関係事業者のニーズに合わせたサービスの向上を図り、利用者数及び収入増加をさせた点は評価できる。アンケートでは、ホームページを見て当施設を知った方が多く、初めて来訪した方の割合も最も多かったことから、ホームページの充実を中心に、さらなる情報発信に努めていただきたい。
- ・災害時や事故発生時等の対応、個人情報の取り扱いなどについて施設内での研修やマニュアル作成を進め、各スタッフが共通認識をもって施設運営に携われるよう取り組みをさらに進めていただきたい。
- ・施設利用者増加による利便性の低下を防ぐため、また、観光拠点としての役割をさらに強化するべく、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。