

令和4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。 | S | 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 | B |
| 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 | A |
| | 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 | 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。 | A | A |
| | 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。 | A | 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。 | 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 |
| | 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。 | A | A |
| 財務状況 | 管理に要する収支は適正に保たれているか。 | S | A |
| | 支払いの遅滞は生じていないか。 | S | A |
| | 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。 | S | 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。 | A | A |
| | 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。 | A | A |
| 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。 | 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 | 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 | 1,140,000 | 1,440,500 | (300,500) | 1,537,135 | |
| | 自主事業収入 | 190,000 | 466,407 | (276,407) | 265,930 | |
| | 物品販売収入 | 39,810,000 | 61,493,790 | (21,683,790) | 45,560,117 | |
| | 手数料収入 | 60,000 | 143,218 | (83,218) | 110,349 | |
| | 指定管理料 | 38,000,000 | 38,000,000 | 0 | 39,416,600 | |
| | その他収入 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 収入総額 | 79,200,000 | 101,543,915 | (22,343,915) | 86,890,131 | |
| 支出 | 人件費 | 12,107,738 | 13,085,008 | (977,270) | 11,753,512 | |
| | 事務費 | 1,556,435 | 1,520,236 | 36,199 | 890,657 | |
| | 管理費 | 7,074,192 | 6,003,494 | 1,070,698 | 4,525,803 | |
| | 光熱水費 | 4,388,061 | 6,349,291 | (1,961,230) | 4,436,939 | |
| | リース料 | 2,344,958 | 1,999,929 | 345,029 | 1,211,726 | |
| | その他 | 10,510,355 | 11,320,055 | (809,700) | 9,445,135 | |
| | 支出総額 | 37,981,739 | 40,278,013 | (2,296,274) | 32,263,772 | |
| 収支差額 | 41,218,261 | 61,265,902 | (20,047,641) | 54,626,359 | | |

3. 総合評価

自己評価

5月のレジ増設や物販コーナー拡大などのリニューアルにより、コロナ禍でもレジ通過者数昨年対比119%を達成することができました。引き続き、集客力の高い施設運営により地域貢献できるよう取組を行います。昨年度比で大きく上昇した物販売上については、市の地域通貨イベントへの協力や、地産商品の開発を促進した成果であると考えています。引き続き、地域と観光集客の両面で必要とされる商品ラインナップの造成を目指します。また、令和4年度においては、地域連携の取り組み強化策として、周年祭・100万人達成イベント・収穫祭などの本施設における主カイベントにおいて、花の文化園などの近隣施設及び市内事業者と連携イベントを行うことができました。令和5年度も地域連携を強め、河内長野市全体の観光・産業振興の活性化につながる取り組みを実施します。

今後の課題としては、オープンから約9年経過したことや、来場者数の上昇に伴い、施設全体の劣化も進んでいるため、日々の清掃や定期のメンテナンスを強化し、来場者様へ古ぼけた印象を与えないように管理していきます。また、コロナ禍が終了するため、地域観光・商品PRやインバウンドへの対応も進めていきます。

市評価

・令和4年度においても、引き続き新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に対応しながらの運営が必要であったが、来場者や出店者に安心・安全に利用していただける環境づくり等に努め、安定した施設を運営していた。

・売上及びレジ通過者数については、物販、イートイン、レストラン全ての施設において前年を上回る結果となり、本市への観光集客に寄与したものと考える。

・ビジターセンターのレイアウト変更に取り組んだことにより、利用者の動線が十分に確保され、利便性の向上及び売上の増加に繋がった。

・施設やレンタサイクルの貸し出しについては、独自のキャンペーンを実施するなど、利用増加に向けた工夫を実施していた。

・観光ハブ拠点としての役割については、特に市内の観光周遊を促進するような情報の収集・発信について、観光施設等と連携したイベントの企画は積極的に取り組んでいたが、恒常的な情報発信については、例えばSNSやホームページなども含めた様々な発信機会を活用し、充実させるよう、積極的に取り組んでいただきたい。

・令和5年度は、コロナ対応の制限も緩和されること、また指定管理期間も2年目となることから、公募時に提案された事業計画の進捗を再確認し、事業及び予算執行の計画的な進行管理に努めていただきたい。特に、コロナ収束に伴い、近隣だけでなく、地域外からの観光客に選ばれる施設となるよう、本市の観光ハブ拠点としての施設の魅力向上にさらに努めていただきたい。