

令和5年度 指定管理者評価表

【別紙5】

施設名：地域活性・交流拠点施設（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	S
	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
	勤務体制が、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	1,609,745	1,339,145	270,600	1,440,500	
	自主事業収入	475,853	0	475,853	466,407	
	物品販売収入	61,793,778	77,270,746	(15,476,968)	61,493,790	
	手数料収入	109,961	150,734	(40,773)	143,218	
	指定管理料	38,000,000	38,000,000	0	38,000,000	
	その他収入					
	収入総額	101,989,338	116,760,625	(14,771,287)	101,543,915	
支出	人件費	13,097,112	13,809,480	(712,368)	13,085,008	
	事務費	441,998	1,270,437	(828,439)	1,520,236	
	管理費	5,829,654	6,618,078	(788,424)	6,003,494	
	自主事業経費	420,000	378,655	41,345		
	光熱水費	6,460,000	6,118,093	341,907	6,349,291	
	リース料	2,609,278	2,991,384	(382,106)	1,999,929	
	その他	9,141,958	10,522,343	(1,380,385)	11,320,055	
	支出総額	38,000,000	41,708,470	(3,708,470)	40,278,013	
収支差額	63,989,337	75,052,155	(11,062,818)	61,265,902		

3. 総合評価

自己評価
<p>【物販】売上 前年対比124% / 客数 前年対比122% 物販のオリジナル新商品開発・販売やレイアウト変更など、積極的なアクションにより今年度も多くのお客様にご利用いただくことができました。</p> <p>【イートイン】売上 前年対比114% / 客数 前年対比111% フェア展開やご当地バーガーなどの地産品を使用した新商品開発・販売を行い、常に飽きさせない工夫をしました。メニューボードの新設やレジ1台追加など顧客目線に立った運営を心がけ前年を超えるお客様にご来店いただけました。</p> <p>【レストラン】売上 前年対比109% / 客数 前年対比103% 冬場の閑散期対策でパラソルヒーターの設置や、通常のビュッフェ営業後にカフェスタイルへの変更を行うなど、客数を伸ばせる箇所に対するアクションを実施しました。</p> <p>【情報発信】 今年度はSNS発信数の取組強化を行い、前年に比べ3倍近い更新数となりました。次年度は ①観光ハブ拠点としての情報発信を強化 ②フォロワー数増への取組強化 ③河内長野市の観光施設との関係構築 を重視して行動します。</p> <p>【施設利用】 レンタサイクルについては、貸出件数が減少しているため、市内観光施設利用時の無料貸出を広げるなど、PRを強化します。</p>
市評価
<p>・令和5年度についても、引き続き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、安定した施設の管理運営を行っていた。</p> <p>・第三者評価においても優れた評価をいただいたとおり、利用者のニーズを把握し、改善・工夫を施し、オリジナル商品の開発等に注力したことで、物販・イートイン・レストラン全ての施設において、前年の売上及びレジ通過者数を大いに上回る結果となり、本市への観光集客に寄与したものと考えます。</p> <p>・情報発信については、目標回数の5倍以上SNS等を更新し、また、レストランが提供する地産地消レシピについて、広報紙への連載を提案するなど、積極的に取り組んでいた。</p> <p>・令和6年度は、施設10周年の節目でもあるため、本市の観光ハブ拠点としての役割を果たせるよう、市内の観光・産業関係団体等との連携をより一層強化し、施設のさらなる魅力向上に努めていただきたい。また、事業及び予算執行についても、計画的な進行管理に努めていただきたい。</p>